

## Réclamer

Situation 1 : Dans un magasin de vêtements.

Vous avez acheté un pull mais vous vous êtes trompé(e) de taille. Vous retournez au magasin pour changer votre pull avec votre ticket de caisse. Malheureusement, il n'y a plus ce modèle dans la taille que vous désirez. Le vendeur/la vendeuse vous propose autre chose.

Situation 2 : A l'hôtel.

Vous avez réservé une chambre d'hôtel sur Internet avec des critères bien spécifiques : balcon, vue sur la mer, deux lits simples séparés, baignoire dans la salle de bain. Vous arrivez à l'hôtel et vous récupérez les clés de la chambre. Malheureusement, ce n'est pas du tout ce que vous aviez demandé, c'est complètement le contraire. Aucun de vos critères ne sont respectés. Vous descendez à la réception pour demander qu'on vous change de chambre. Malheureusement, aucune chambre ne remplit tous vos critères.

Situation 3 : Au restaurant.

Vous avez réservé une table dans un grand restaurant en terrasse avec vue sur la Seine, à 20h. Vous arrivez dans le restaurant et parlez avec le maître d'hôtel. Malheureusement, votre table est occupée. Vous devez patienter 30 minutes que votre table se libère ou prendre une autre table. Vous êtes très ennervé(e) et le maître d'hôtel essaye de trouver une solution.