

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

PROPOSITION DE CORRIGÉ**QUESTION (10 points)**

Según el texto, un cliente puede enfrentarse con varios problemas :

1. si la compañía aérea tiene problemas financieros, un cliente puede comprar un billete y no poder realizar su viaje ni recuperar su dinero.
2. en esta situación, puede perderse para siempre un acontecimiento importante de su vida familiar o profesional.
3. a menudo el avión tiene retraso y el cliente puede perder un enlace con otro vuelo o con un tren ...
4. cuando la compañía practica el overbooking (o sea vende para un vuelo más billetes que plazas) puede obligar al cliente a retrasar su salida de varias horas.
5. también a veces le pierden o le deterioran el equipaje y él pierde dinero y tiempo en comprarse lo necesario para poder trabajar o realizar sus vacaciones.
6. frecuentemente, las prestaciones hoteleras, la calidad de los servicios o la situación geográfica descritas en el folleto no corresponden a la realidad.
7. demasiadas veces, el cliente tiene que sufrir cambios de última hora : cambio de hotel, cambios en el programa de visitas, esperas y pérdida de tiempo por la mala organización de los responsables ...
8. para terminar, el texto subraya que el cliente, que ha pagado a veces muy caro para no tener que ocuparse de nada, tiene que sufrir muchas molestias por culpa de los prestatarios de servicios que no cumplieron.

LETTRE (10 points)

**Agencia "Viajes El Dorado"
Plaza de España, 15
28000 MADRID
Tél : 951 22 33 44**

**Sr Diego LAINEZ
Calle del rosal, 5
19000 GUADALAJARA**

Madrid 7 de junio de 2008

Asunto : respuesta a la reclamación por su viaje a Málaga.

Estimado cliente :

Lamentamos lo ocurrido durante su viaje a Málaga y le rogamos nos disculpe por las molestias que tuvo que sufrir durante su estancia en Málaga.

Su viaje, que formaba parte de un paquete propuesto por el mayorista OLÉ, le aseguraba entre otras prestaciones la visita de varios monumentos y según su testimonio (y el de otros clientes nuestros) los guías no cumplieron con su contrato. Sin querer evitar nuestra parte de responsabilidad, le podemos dar por lo menos una explicación : era la primera vez que trabajábamos con esta asociación de guías y desdichadamente nos decepcionaron tanto a nosotros como a usted, por lo tanto ya no volveremos a trabajar con ellos en adelante.

Como usted comprenderá, este tipo de incidentes nos causa a nosotros también gran perjuicio ; además la satisfacción de nuestros clientes fue siempre nuestro principal objetivo y lo sigue siendo : por eso, a modo de disculpas, y para que pueda apreciar nuestro profesionalismo, le regalamos un descuento de un 10% para un futuro viaje a cualquier destino entre las fabulosas propuestas de nuestro catálogo.

A la espera de su pronta visita para organizar su próximo viaje que le hará olvidar estos percances, le saludamos atentamente.

El equipo de la agencia "Viajes El Dorado"

**Manuel TORIBO
Sección Atención al Cliente**

Anexo : bono de descuento