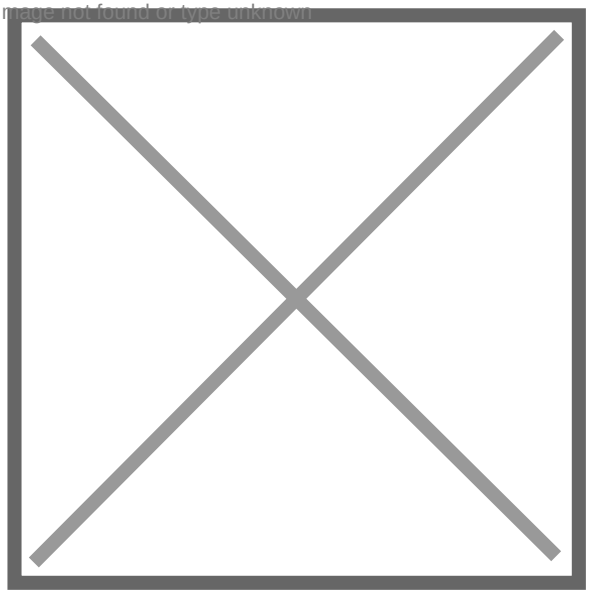
Image not found or type unknown



# Problème sur le site xxxxxx

Par **looga**, le **11/04/2012** à **22:37**

Bonjour,

J'ai déjà téléphoné plusieurs fois au service clients mais je n'ai pas de réponse.
J'ai commandé un séjour pour Antalya par téléphone. J'ai pris la peine de téléphoner parce que je voulais préciser que je ne veux pas voyager de nuit. L'opératrice a menti en me vendant ce voyage et je ne suis pas contente. Je dois partir samedi 14 avril à 23 h 35. Mes enfants mettront du temps à récupérer de cette nuit blanche.
Sur les 8 jours vendus, nous avons la perspective de 6 jours sur place dont au moins 2 à émerger.

N'ayant pas de réponse je me retourne vers la DGCCRF, les associations de consommateurs et je m'aperçois qu'en plus les prestations sur place sont très critiquées par les clients xxxxxx. Le syndicat des voyagistes défendra-t-il longtemps cette pratique où on prend en otage ses clients plutôt que de les satisfaire ? Si je n'obtiens pas de réponse avant mon départ, je sais que mon séjour là-bas sera désastreux. Je crois que d'avoir des clients grincheux dans un hôtel participe au mécontentement général des clients. Cela fait boule de neige dans ce type d'endroit parce que les gens discutent entre-eux. Aucun détail ne sera pardonné et si en plus l'avion a du retard nous n'avons pas fini de nous plaindre.

Ce n'est pas un geste commercial mais de rectifier une erreur et nous permettre d'acheter la prestation vendue par votre télé-opératrice.

Merci.

Par **CARAMEL**, le **12/04/2012** à **08:19**

Bonjour,

Lorsque vous obtenez un séjour à bat coût chez ce type de prestataire, il est souvent précisé que vous ne connaitrez les horaires de vol que quelques jours avant le départ, et il faut savoir que les vols aux horaires peu pratiques permettent de bénéficier de tarif très bas.
(ce qui n'est pas le cas pour des réservations sur des vols réguliers, mais le prix n'est pas le même non plus).
C'est souvent la raison des déconvenues des voyageurs.
Relisez votre contrat, cette condition est sans doute stipulée sur le site du prestataire.

Par **looga**, le **12/04/2012** à **19:29**

Bonjour,

Bien sûr, j'ai bien conscience des conditions ce qui ne me gêne pas à partir du moment où on est informé. De quel contrat parlons nous?
Comment expliquer
- que la vente soit faite sans que nous ayons renvoyer le contrat signé
- que l'opératice s'engage à prendre en compte notre demande
- que nous achetons un 8 jours 7 nuits et que nous en passions que 6,5 sur place?

Je trouve dommage de ne pas jouer la transparence car sur place ce sont des clients qui ont le sentiment de s'être fait avoir qui risque de ternir l'ambiance générale attendue.
On ne me demande pas de lire les CGV avant de me demander mon numéro de carte bancaire. Les conversations etant enregistrées ce serait facile de vérifier cet état de fait.
Par principe, si je n'obtiens pas de réponse à mes questions, je continuerai à avertir le plus grand nombre de consommateurs via le sréseaux sociaux puisque la justice est démunie.

Par **myrlouz**, le **09/05/2012** à **21:33**

Voici notre aventure pour vous mettre en garde envers xxxxxx.

Voici les faits:
Pour un anniversaire, nous achetons un séjour bien être spa via xxxxxx. Afin de ne pas nous tromper lors de la réservation, nous appelons (numéro en 0892 bien entendu). La personne (dont nous serons plus tard que le service n'est pas en France) nous réserve un séjour pour 4 personnes qui inclus: 2 nuits d'hôtel à Anglet, la demi-pension ainsi que 6 soins par personnes (répartis sur deux jours: le samedi et le dimanche matin). Nous réglons un acompte d'environ 260€.

Quelques semaine avant notre départ, nous rappelons le service clientèle pour régler le solde de tout compte: 400€ de plus. Nous confirmons la réservation au téléphone avec le service

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

clientèle situé à Clichy. Jusqu'ici tout va bien.

La vieille de notre départ, nous appelons l'hôtel d'Anglet pour nous assurer que les chambres seront bien à côté. Et là Surprise, il n'y a que deux personnes réservées. Je commence à m'entretenir avec la personne de l'hôtel pensant à une erreur technique ou informatique. Pour moi, il n'y a aucun doute concernant notre réservation puisque j'ai donné à xxxxxx les 4 noms et les 4 dates de naissance des participantes.

Le cauchemar commence quand à 14H le jeudi, je contacte xxxxxx. On me fait patienter pendant près d'heure pour me dire qu'on ne comprend pas le problème dans le dossier. J'appelle tous les numéros que je trouve, en explosant bien entendu ma facture téléphonique, je suis baladée de service en service sans avoir d'explications, avec au bout du fil des personnes plus ou moins aimables.

Ce ménage dure de 14H à 18H, où la personne qui nous a réservé le séjour me présente ses excuses et m'explique qu'une case s'est décochée et que l'hôtel peut nous accueillir à 4, par contre il n'y aura des soins que pour 2 personnes. Nous refusons d'accepter les conseils des nos interlocutrices qui nous disent d'y partir et de nous arranger sur place pour négocier. Car entre temps, j'appelle Anglet, le prestataire qui étant complet nous refuse les soins pour 4 et nous indique qu'il y a 2 curistes et 2 accompagnants.

Ayant payé pour 4 personnes, nous vérifions la documentation envoyée par xxxxxx ainsi que sur leur site internet: il n'est nul par question de Curiste et d'accompagnant. Malgré leur énorme erreur: xxxxxx refuse de nous rembourser la totalité du voyage. Ils veulent nous retenir 150€ de frais alors que tout est de leur faute. Après 5H de négociation, nous options pour un avoir du montant du voyage pour un second séjour.

Le second prestataire situé à Amélie-les bains: propose sur le site de xxxxxx : 2 nuits d'hôtel, seulement le petit-dejeuner et 4 soins QUOTIDIEN.
Le séjour est plus cher de 10€/personne. Vous imaginez que malgré tout le tord causé, des frais téléphoniques, xxxxxx à le culot de nous demander les 40€ de différence. Comme de toute façon, nous n'avons pas le choix à 24H du départ...

La conseillère nous rappelle pour nous indiquer qu'elle nous offre un bon d'achat de 50€ sur notre prochain achat. La classe!

Je me pensais tirée d'affaire.
Nous appelons donc le second prestataire pour bien nous assurer cette fois, que 4 personnes sont bien inscrites au dossier.
La seconde surprise: malgré le fait que xxxxxx annonce 4 soins QUOTIDIENS sur leur site, les thermes sont fermés le dimanche.
Sur un we de deux jours, si l'on enlève le dimanche, la prestation est complètement différente.

Le vendredi, jour du départ, je recontacte le service clientèle de xxxxxx pour qu'il m'explique cette annonce litigieuse.
La personne au bout du fil me dit que cette annonce a déjà posé problème dans le passé et qu'il faut modifier les informations.
Elle me propose d'envoyer un courrier en Recommandé pour me plaindre auprès de la direction.

Heureusement sur place, chez le prestataire le séjour fut agréable.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Mais, il est certain que xxxxxx est une société malhonnête qui n'hésite pas à tricher sur les annonces, qui manipule les informations et les clients.
Le pire, c'est qu'aujourd'hui, j'ai reçu une demande de satisfaction de leur part.

Par **pat76**, le **10/05/2012** à **19:46**

Bonjour

La société xxxxxx (ci-après " xxxxxx.com "), Société par Actions Simplifiée au capital de 15.688.215 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro xxxxxx, sise xxxxxx, exploite un site Internet qui a pour objet principal la promotion de la vente par des tiers, de services ou de produits de loisirs.

Afin de sécuriser nos relations sur le plan juridique, il est impératif que vous preniez connaissance des présentes conditions de vente. Nous vous invitons à les lire attentivement.

Tout client de xxxxxx.com reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente avant d'avoir passé sa commande, et avoir la capacité de contracter avec xxxxxx.com, être majeur, et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Par **jaja58**, le **30/06/2014** à **22:06**

bonjour,
pour ma part, j'ai voulu reserve un sejour en turquie pour 8 personnes avec xxxxxx
pas de probleme pour xxxxxx, tout se passe par telephone
le contrat doit me parvenir dans les 2h
malgré plusieurs relance téléphoniques sur 3 jours, confirmation de reservation par telephone mais toujours aucun documents concernant ma commande et on me demande de regler la totalite soit 11880€, ce dont je ne suis pas d'accord car je n'ai toujours pas signé mon contrat
comme le temps presse, je me retourne donc vers un autre tour operateur pour reserver a moins cher
5 jours plus tard, xxxxxx se reveille pour me reclamer le paiement toujours sans avoir recu ma commande a signer ou une facture
je leur signifie donc que j'annule cette commande puisque je ne l'ai ni recue ni signee
me voila menacée d'huissier
j'attends la suite des evenements

Par **tchicson**, le **03/11/2015** à **16:27**

voici un courrier que j'ai envoyé pour réclamer qu'on m'envoie une facture. ils sont malhonnêtes.
Objet : Demande de facture

A L’attention du service de contentieux

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Société xxxxxx
xxxxxx
xxxxxx

Groslay le 03/11/2015

Madame, Monsieur,

Je vous envoie cet email pour réclamer une facture relative à la réservation (ID Booking : xxxxxx) dont le numéro électronique est le xxxxxx. Le montant débité sur ma carte est de 713 euros. Depuis plus d'un mois, le service client m'a promis me l'envoyer par email mais en vain. Ce comportement est inadmissible. Dans toutes nos conversations téléphoniques que j'ai enregistrées, vos services se comportent comme des arnaqueurs bien formés pour amadoués les clients.

Vous remerciant par avance de bien vouloir faire le nécessaire dans les plus brefs délais possibles, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Par **pat76**, le **04/11/2015** à **11:57**

Bonjour

Faites votre demande par courrier recommandé avec avis de réception.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés