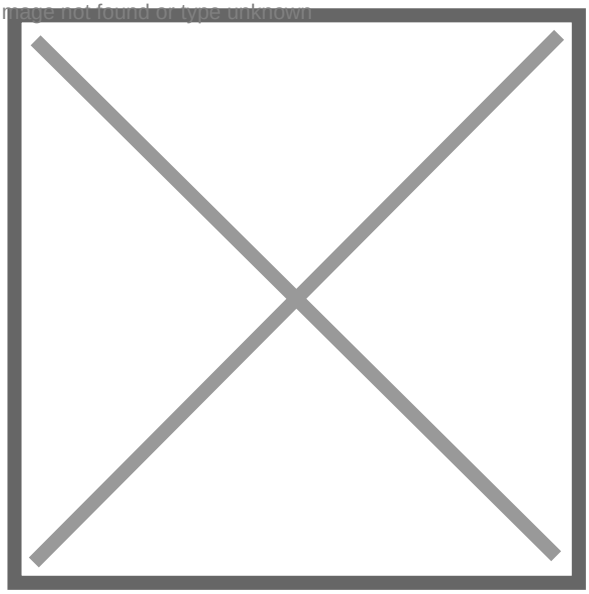
Image not found or type unknown



Arnaque xxxxxx - la compagnie aérienne refuse toute modificatio

Par **JoW1**, le **27/07/2013** à **12:44**

Bonjour à tous,

J'étais censé partir à Katmandou il y a 2 jours (le 25 Juillet). Dans le RER B vers CDG je me suis fait volé mon passeport, et je n'ai donc pas pu prendre l'avion. J'ai immédiatement contacté xxxxxx, mais je n'ai jamais eu la réponse qui devait me parvenir dans les 6h.

Comme mon voyage est à but humanitaire, je bénéficie de la procédure d'urgence pour refaire un passeport ; j'aurai le nouveau mardi.

J'ai passé plusieurs heures à essayer de joindre xxxxxx (au moins 5h de téléphone...) pour modifier mon vol aller. Rien n'y fait. Je possède un mail signé de la part de xxxxxx (la compagnie aérienne) indiquant que c'est à xxxxxx de modifier mon vol, et que xxxxxx possède ce pouvoir. xxxxxx m'a indiqué que je devais insister auprès de xxxxxx jusqu'à obtenir la modification.

Cette affaire est sérieuse ; je suis co-responsable d'une mission sanitaire et je suis attendu à Katmandou avec les médicaments que je suis censé apporté dans la région de Ganesh Himal. Cependant xxxxxx ne veut rien entendre. J'ai passé plusieurs appel à leur "Service annulation" (xxxxxx) mais chaque conseiller (quand je réussi, après 10 appels en moyenne, à en avoir un) me répond quelque chose de différent, du style

1) xxxxxx ne fait jamais de modification. Ah bon, c'est marqué sur notre site internet ? Alors c'est qu'il n'est pas à jour.

2) On ne peut rien pour vous après votre départ. Ah bon, vous nous avez contacté avant celui-

ci?

3) On ne peut rien faire, mais voyez avec xxxxxx.

Quand je demande à parler à un responsable, je suis mis sur attente puis déconnecté.

Je ne peux même pas prendre un vol aller indépendant car cela aboutirait à l'annulation de mon vol retour. Mon vol retour n'est cependant pas encore annulé (j'ai vérifié avec xxxxxx), c'est pour ça que je dois à tout prix modifier mon vol aller.

J'ai posté ce message sur plusieurs sites de voyages. De nombreuses personnes ont eu ce genre de problème avec xxxxxx, qui a un service après vente quasi inexistant. Je suis prêt à aller aussi loin que possible pour réussir à modifier mon vol et, à défaut, chercher à constituer un recours collectif contre cette agence de voyage.

Merci pour tout conseil que vous pourrez me donner,

Bien sincèrement,

JW.

Par **amajuris**, le **27/07/2013** à **13:54**

bjr,
quand on a ce type de litige la première chose à faire, c'est de vérifier les conditions générales de ventes ou votre cas doit être prévu.
en particulier il faut vérifier si votre billet est modifiable et dans quelles conditions.
certaines compagnies aériennes low cost permettent la modification du billet mais quasiment à un prix du nouveau billet.
quand vous allez sur le site xxxxxx il est bien précisé dans les conditions de vente que votre droit d'annulation ou de réservation dépendent des règles spécifiques des compagnies aériennes.
dans votre cas, il est probable que la compagnie aérienne a du facturer votre vol à xxxxxx.
il est également précisé sur ce site que la modification du billet doit se faire par email dans la rubrique "ma commande".
dans votre cas les mêmes conditions de vente précisent:
" En ce qui concerne les vols, sachez qu'une non-présentation (no-show) à un vol peut entraîner l'annulation pure et simple de votre billet par la compagnie aérienne et, de ce fait, le non-remboursement de votre billet.
Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait de l'Acheteur ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toute place d'avion à l'aller et au retour.
Si l'acheteur a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions du contrat d'assurance."

cdt

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **JoW1**, le **27/07/2013** à **14:24**

Bonjour amatjuris,

En effet j'ai vérifié les conditions de modifications/annulations avant d'entamer toute démarche.

Avant le départ du vol, ils sont censés répondre en moins de 6 heures dans le cas où je passe par l'onglet "ma commande". Je les ai prévenu à 11h du matin et mon vol partait à 16H. Je n'ai pas eu de réponse à ce message alors que plus de 48h se sont écoulées.

Le vol de document d'identité est une clause permettant la modification ou l'annulation du vol. Mais xxxxxx refuse simplement d'entamer la procédure. xxxxxx m'a encore réassuré que c'était pourtant de leur ressort.

Par **amajuris**, le **27/07/2013** à **15:44**

bjr,
quelle est la source qui vous permet d'écrire:
" Le vol de document d'identité est une clause permettant la modification ou l'annulation du vol."
cdt

Par **JoW1**, le **27/07/2013** à **15:58**

Bonjour,

J'ai en effet confondu "compagnie aérienne" et "assurance". J'avais souscrit une assurance "pack multirisque" auprès de xxxxxx, et ma police d'assurance se trouve à cette adresse : xxxxxx

J'ai normalement droit à 50% du prix des billets en cas de non présentation au vol (page 13). Mais je viens de voir qu'ils ne remboursent que dans le cas d'un nouveau départ dans les 48H (page 14). Et comme je n'aurai mon passeport que mardi, c'était impossible.

Par **Lud2008**, le **18/01/2014** à **22:14**

[fluo]bonjour[/fluo]
Je suis dans le meme cas que vous .
Habitant a l etranger j'ai passé a aujourd'hui plus de 3 heures au telephone avec eux .j ai paye des classes affaires et il m'ont envoye des classes economiques au prix des classes affaires.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Inutile de parler avec eux .... Simplement des escrocs....
Je vais entamer une action en justice et creer un collectif contre cette agence.
Le meilleur des moyens est de contacter les medias comme xxxxxx ou xxxxxxx...
Bon courage

Par **Lud2008**, le **19/01/2014** à **00:15**

Bonjour a tous ,
Je prevois de monter une manifestation decant les locaux de xxxxxx avec tous les gens qui se sont fait arnaques comme moi.
Avec des escrocs seule la maniere forte compte.
Que en pensez vous?

Par **Lag0**, le **19/01/2014** à **10:54**

Bonjour,
Nous sommes ici sur un forum juridique où les personnes viennent se renseigner sur leurs droits.
Il est demandé de ne pas citer les noms de particuliers ou d'entreprises.
Parler "d'agence de voyage", "de compagnie aérienne" ou "de compagnie d'assurance" est tout aussi clair pour obtenir une réponse juridique que de citer les noms.
Merci

Par **Lud2008**, le **19/01/2014** à **12:33**

Merci de cette precision

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés