



Modification billet avion refusée par go voyage

Par **Cam88**, le **31/05/2010** à **00:08**

Bonjour à tous,

Ma voisine a un énorme problème et j'espère que vous pourrez lui apporter votre aide.

Elle a confié à sa fille d'acheter sur le portail govoyages.com trois billets d'avion aller-retour Air France pour 963 euros pour un départ le 3 juillet. Seulement sa fille a commis une erreur grossière: elle a inversé les aéroports. Au lieu d'acheter paris-alger/alger-paris, elle a acheté alger-paris/paris-alger.

Après avoir contacté le service de govoyage pour une modification, ils lui ont annoncé qu'une modification des aéroports de départ et d'arrivée était impossible, sauf pour la modification des dates de départs et d'arrivée. Son interlocutrice lui a dit que si elle voulait une modification, elle devrait perdre 100% de son achat (sauf les taxes aéroportuaires), et refaire une nouvelle réservation. Ce qui est tout de même scandaleux, puisqu'elle était prête à payer pour effectuer les modifications.

J'ai envoyé un mail à air france, mais je ne pense pas qu'ils puissent faire quelque chose puisque l'achat n'a pas été conclu avec eux.

Alors, ayant quelques notions de droit, j'aimerais savoir si une lettre recommandée avec l'un de ces moyens serait recevable et aurait une chance d'aboutir:

- on ne nie pas le consentement, mais peut-on opposer un vice du consentement sur la base de l'erreur de l'article 1110 du C.civ ? On effectue l'erreur, selon des critères in concreto, est excusable. Sa fille est mineure, elle n'a pas fait attention à ce qu'elle faisait. Au delà du

caractère excusable, l'erreur a été faite sur une qualité substantielle de la chose (la destination !), est-ce invocable?

- très justement, parce que sa fille est mineure, peut-on opposer la nullité du contrat puisqu'il a été conclu par une mineure, et que les mineurs ne peuvent pas contracter comme prévu à l'article 1124 du c.civ ? est-ce possible si c'est la carte bancaire de sa mère qui a réglé l'achat ? Bien qu'elle soit en âge de raison (15 ans), elle n'a pas conclu un acte de la vie courante.

- existe-t-il un autre moyen pour arriver à la simple modification de la réservation et non pas le remboursement ?

De plus, si l'un des moyens ci-dessus ou un autre que vous me proposerez est possible, le concours d'un avocat est-il nécessaire ? Une LRAR est-elle suffisante ? Elle n'a pas les moyens d'engager un avocat, et les délais de l'aide juridictionnelle sont trop longs (environ trois semaines avant une réponse du TGI) compte tenu que la date de départ est fixée au 3 juillet.

Merci!

Par **Louise08**, le **01/06/2010 à 11:42**

Le problème c'est que personne ne vous a obligé à racheter le billet si j'ai bien compris...

Par **Go_voyages**, le **01/06/2010 à 11:46**

Bonjour,

Cela peut effectivement arriver de faire une erreur lors de la réservation. C'est pourquoi nous avons mis en place des procédures de vérification des informations saisies avant l'émission d'un billet.

En voici le détail lors d'une réservation en ligne :

- Première vérification des informations saisies et du plan de vol avant de valider le dossier
- Réception d'un accusé de réception qui récapitule les informations relatives à la réservation afin que les passagers puissent bien vérifier avant le débit de la carte
- Confirmation de la réservation qui confirme le débit de la carte
- Réception d'un plan de vol
- Réception des billets par mail/courrier

Durant toutes ces étapes vous avez la possibilité de modifier le vol ou les informations relatives au passager avant l'émission des billets.

Dans votre cas, il est recommandé de demander le remboursement des taxes du premier dossier enregistré, puis d'émettre un nouveau billet.

Cela revient moins cher que de faire une modification sur le vol.

Une fois l'erreur constatée, il faut réagir rapidement car plus on se rapproche de la date de

départ, plus le prix des billets risque d'augmenter (selon politique tarifaire de la compagnie).

A votre service,
L'équipe Go Voyages

Par **Pierre755874**, le **28/02/2013 à 17:38**

Bonjour,

Ne cherchez pas GO VOYAGE est tout simplement une agence en ligne qui gagne de l'argent sur des clauses très obscures et hors du cadre légal. Pour avoir gain de cause il n'y a que les tribunaux qui se feront un plaisir de leur faire retirer les clauses abusives qui sont présentes par centaines dans leurs contrats.

Je DECONSEILLE fortement cette entreprise sans scrupule et sans valeur.

A bon entendeur...

Par **amajuris**, le **28/02/2013 à 18:42**

pierre,
vous avons pris note de votre avis sur govoyage mais malheureusement cela ne répond pas à la question de cam88.
cdt

Par **Lag0**, le **28/02/2013 à 18:43**

D'un autre coté, la question date de mai 2010...