



Annulation vol go voyages - pénalités de frais d'annulation

Par **baron1412**, le **21/03/2011** à **11:27**

Bonjour,

J'ai réservé, sur le site go voyages , 4 billets d'avion paris/abidjan (aller 9.12.10/retour25.12.10).

j'ai reçu par mail les 4 billets électroniques le 14.11.10.

Le 07.12.10, j'ai reçu par mail un nouveau "plan de vol" :

Subject: INFO VOLS DOSSIER I449359 0020912

> Date: Tue, 7 Dec 2010 17:04:48 +0100

>

> BONJOUR,

> LA COMPAGNIE AERIENNE A ANNULÉ VOTRE VOL INITIAL ET MODIFIÉ VOTRE RÉSERVATION COMME INDIQUÉ CI-DESSOUS.

> NOUS VOUS INVITONS A VOUS PRESENTER AU COMPTOIR DE LA COMPAGNIE

> 3H AVANT LE DEPART AFIN DE RETIRER VOS NOUVEAUX BILLETS.

> Cordialement. Le Service Technique.

Le 08.12.10, la veille du départ, j'ai dû annuler ces 4 billets ; l'ambassade de cote d'ivoire ayant fermée de manière imprévue pour raisons de sécurité après les élections présidentielles, je n'ai pas pu récupérer mes visas et passeports (je n'ai pu les retirer que le 20.12.10)

Le 08.12.2010, je demande l'annulation du vol auprès de go voyages, qui me répond par mail :

Subject: I449359 - XAPA-Procédure d'annulation

From: confirmation@fr.travel-agency.travel
Date: Wed, 8 Dec 2010 18:51:38 +0100

Cher(e) client(e),
Objet: Procédure d'annulation

Nous faisons suite à notre entretien téléphonique de ce jour.

Vous trouverez ci-joint le barème des frais retenus pour toute annulation d'un vol régulier conformément à nos conditions de vente :

[s]Vols réguliers

Avant émission du billet 10 % + 30 € de frais de traitement par passager

Après émission du billet 100 % du montant total TTC [/s]

[s]Vos titres de transport étant déjà émis, les pénalités retenues s'élèvent à 100% soit 3056 Euros[/s].

Je leur précise à plusieurs reprises que de nouveaux billets doivent être émis le jour du départ, puisque le plan de vol a été modifié ;
go voyages ne veut rien entendre, pour eux, les billets ont été émis le 14.11.10 , les pénalités d'annulation sont donc de 100 %, ils ne tiennent pas compte du mail du 07.12.10.

Est-ce exact ?

Puis je demander la révision de mon dossier, et ainsi obtenir le remboursement des 4 billets moins les "10 % + 30 € par passager" ?

A ce jour, les pénalités retenues sont toujours de 100 %

avec mes remerciements,