



Litige avec une agence de voyage

Par **mumu69**, le **03/08/2010** à **17:02**

Bonjour,

Je commence par remercier l'ensemble des personnes qui pourront nous aider.

Voici notre mésaventure :

Ma femme et moi souhaitions partir en voyage mais passer par une agence de voyage pour être sur que tout se passe bien. Nous avons repéré un voyage qui nous intéressait beaucoup sur internet. Nous appelons une agence de voyage afin qu'elle nous donne plus de détail, l'échange est courtois. La personne nous dit qu'il reste juste 2 places pour ce voyage, nous décidons donc d'aller immédiatement à l'agence.

Une fois arrivé (30 minutes plus tard), nous signons le contrat et réglons la totalité du voyage par carte bancaire. Une fois ces démarches réalisées, la personne de l'agence appelle le tour opérateur et là mauvaise surprise, plus de place disponible.

Nous nous retrouvons sans voyage, 2000 euros en moins sur notre compte en banque.

Elle nous propose le même voyage en partant d'une autre ville, à nos frais mais nous refusons. Puis un remboursement dans un délai de 1 à 2 semaines.

Nous tenons à préciser que la personne ne voulait pas téléphoner au tour opérateur avant que nous ayons réglé par carte bancaire.

Notre question est : que pouvons nous prétendre pour ce préjudice subi? Pour la même date (car nous n'avons qu'une semaine de congés en commun), avons nous le droit à un autre voyage d'une valeur supérieure?

Merci pour votre aide et vos conseils.

Par **jeetendra**, le **03/08/2010** à **18:31**

[fluo]DGCCRF DU RHONE[/fluo]

Immeuble Arealys
192, Avenue Thiers
69457 LYON Cedex 06
Tél. 04 78 65 55 55

Bonjour, à mon avis ce voyageur (agence de voyage) est en tort, sauf[fluo] cas de force majeure [/fluo]il doit honorer le contrat signé, au moins prendre à ses frais le déplacement à l'autre ville pour rejoindre votre destination de vacances, prenez contact avec la DGCCRF à Lyon, ils tiennent des permanences juridiques à l'attention des consommateurs et vous aideront, courage à vous, cordialement.

[fluo]Article 101 du Décret n°94-490 du 15 juin 1994 pris en application de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours [/fluo]

[fluo]"Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.[/fluo]

[fluo]Article 102

"Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur".[/fluo]

Par **mumu69**, le **03/08/2010 à 18:42**

Merci pour votre réponse rapide et encourageante, je vais contacter la DGCCRF.

Cordialement.

Par **skillnb**, le **09/08/2011 à 19:37**

Bonjour,

Je me permets de reposer mon message car Promovacances a trouvé bon (plutôt que de chercher ma satisfaction après un tel calvaire) de demander la suppression de mon message aux responsables du forum pour diffamation. J'ai donc pris grand soin à en enlever les phrases trop engagées. Je les ai remplacées par des astérisques (*) exprimant le fond de ma pensée envers Promovacances, et que je vous laisse deviner.

Ici figurent mes deux messages postés. Le premier (plus récent), puis le second qui est en fait le message initial. (Les dates sont là pour remettre un peu de chronologie..)

Message du samedi 9 juillet 2011 :

Nous devons partir après-demain pour la Turquie en hôtel 5* par l'intermédiaire de promovacances avec ma femme. Ce dernier possédait tous les avantages que l'on peut attendre : sauna, hammam, boissons jusque 2 heures du matin, décor de rêve, etc. Hier matin, Promovacances m'avertit que le voyage est annulé car l'hôtel a un problème technique !?

Aucune précision supplémentaire. J'ai l'étrange sentiment que le site a joué avec mon argent pendant un mois. S'ils font cela à 1000 personnes par mois, je vous laisse imaginer les bénéfices si ces sommes sont déposées sur un compte avec intérêt.

De mon côté, aucun intérêt moratoire, juste une proposition de remboursement (sans précision du mode ni du délai), ou une alternative avec un remplacement du séjour par un autre « de même catégorie »... En effet, les deux hôtels sont 5*, mais la ressemblance s'arrête là. 2 mn de navigation sur les sites de voyage nous permettent de voir l'immense différence entre les deux hôtels. Cela va même jusqu'aux tarifs (en regardant les prochaines dates sur deux mois) qui ont un écart de 200 euros !! C'est vous dire l'arrogance de Promovacances en nous faisant une telle proposition. Ne sont-ils pas censés proposer un voyage de qualité supérieure ou égale (au niveau des services de l'hôtel) ?

J'envoie donc un courriel pour « négocier ». N'ayant pas de réponse, j'appelle la magnifique plateforme téléphonique délocalisée de Promovacances. Personne ne peut me répondre, et surtout, certains me font de drôles de proposition (ex : « recommandez un autre voyage, vous serez remboursés de l'autre ». Apparemment, ce conseiller n'avait pas mon compte en banque sous les yeux)

Ce matin, à 11h (oui on commence à 11h dans ce service), j'appelle et tombe sur le service régulation qui n'a pas un zeste d'esprit commercial. Aucune négociation possible ! On me propose donc d'annuler mon voyage et me signale qu'un conseiller va me rappeler immédiatement. Je précise à la personne que le voyage qui m'intéresse et qui pourrait éventuellement remplacer l'autre n'a plus que 4 places de disponibles et qu'il faudrait se dépêcher. Cela fait une demi-heure...et il ne reste plus que 3 places, et aucune nouvelle de

promovacance.

Alors un conseil, fuyez !!!! C'est ma première expérience de Promovacances, et étant à 2 jours du départ, aucun autre site ne propose d'offres assez alléchantes. Je vais donc certainement partir avec cette agence plus que douteuse. Mais il est clair que c'est la première et dernière fois que je la côtoierai. *****

Message du dimanche 10 juillet 2011 :

Ca y est ! Enfin le voyage réservé !

A défaut de trouver quelque chose de convenable sur un autre site, nous nous sommes résignés à prendre ce voyage en Tunisie chez Promovacances.

Qu'en serait-il si je n'avais eu la possibilité de décaler mes congés de 2 jours ??

J'ai envoyé 9 courriels pour un éventuel geste commercial pour tous les désagrément (annulation 3 jours avant le départ, proposition de remplacement par un hôtel miteux ayant très certainement dessiner soi-même 2 de ses 5 *, décalage du voyage que j'ai du trouver moi-même, 11 appels avec en cumulé plus d'une heure d'attente à tarif « 0800 »,etc), je n'ai toujours aucune réponse et n'en aurait sûrement pas. En prime je viens de recevoir notre convocation : arrivée le premier jour dans la nuit et départ à 5 :00 le dernier jour. Notre voyage sera donc un 6j/7nuits , et non un 8j/7 nuits. Mais cela figure dans les conditions de vente... Aucune recherche de la satisfaction du client.

Conclusion : Si vous avez de la chance, vous passerez peut-être de très bonnes vacances. Sinon, sachez que Promovacances ne fera rien de positif pour vous aider à sortir des galères provoqués par eux-mêmes (ou leur partenaires).

Un conseil : ***** !!!!!!!

2ème message, de la semaine dernière:

Voici l'épisode 2 de ma saga Promovacances, bien malheureuse malgré moi...(Je joins au bas de mon commentaire mon précédent avis posté avant le voyage.)

J'en étais à l'attente d'une nouvelle dans le cadre d'un geste commercial de la part de Promovacances. Comme indiqué dans les conditions de vente de Promovacances au chapitre 4- Annulation/ modification à l'initiative de l'agence, au point 4-1-2, si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité. Hors mon cas n'est pas un cas de force majeure, puisque c'est l'hôtel qui n'a pu nous accueillir, et dans ce cas (comme dans pratiquement tous les autres),le tour opérateur est responsable des problèmes causés par ses partenaires (hôtel, compagnie aérienne, transfert de l'aéroport...) J'ai donc tenté de l'expliquer au conseiller au téléphone, mais qui ne comprenait pas le principe de la conjonction de subordination « SI », et donc tentait de m'expliquer que, comme je n'étais pas dans un cas de force majeure, cela ne me concernait pas. Le pauvre ne devait apparemment pas maîtriser suffisamment le français pour s'en rendre compte. Je lui ai donc demandé de me passer un responsable. Il m'a indiqué que celui-ci me rappellerait. C'était il y a 8 jours et je n'ai aucune nouvelle...Je leur écris donc ce jour par lettre recommandée pour leur demander de :

-de me rembourser les frais téléphoniques occasionnés

- selon l'article 102 de du décret du 17 juillet 1994 de me verser une indemnité égale à la pénalité que j'aurais supportée si l'annulation était intervenue de mon fait, soit 100% du prix du voyage en cas d'annulation à 3 jours du départ. (Egalement régi par les articles R211-12

et R211-14 du Code du tourisme).

- sur le fondement de l'article 1147 du Code Civil de réparer mon préjudice (matériel et/ou moral pour vacances gâchées).

J'attends la réponse.

Venons-en au voyage en lui-même.

Nous arrivons à l'aéroport de Roissy 3 heures avant le départ. Au stand Promovacances, deux couples s'énervent sur la pauvre hôtesse car leur vol a été avancé au matin, et qu'ils n'ont pas été prévenus. Ils venaient de faire 500km de voiture, je vous laisse imaginer leur état de colère.

Arrivé à notre tour, la dame nous demande d'enregistrer nos bagages au stand 12 à 15. Nous y sommes les premiers. La file d'attente commence à se faire longue derrière nous, quand une personne de l'aéroport précise que le stand 15 n'est pas du tout prévu pour notre vol. Les gens étant devant le comptoir 15 sont donc forcés (et très énervés) de réintégrer une autre file...derrière tout le monde. Encore une preuve de l'incroyable capacité de communication de l'agence.

Nous enregistrons nos bagages. Devant la porte d'embarquement, les (futurs ?)passagers arrivent. Soudain, sur l'écran apparaît l'information « vol retardé ». Notre vol était prévu pour 20h50. Personne ne nous a renseigné, ni Tunisair, et encore moins quelqu'un de Promovacances. Les rumeurs se font de plus en plus nombreuses. On parle de retard de 3 heures, voire d'une annulation pure et simple, et toujours aucun signe de vie de Promovacances. Finalement, nous embarquons 3 heures plus tard, le personnel de bord est désagréable, l'avion en mauvais état (paroi intérieure complètement décollée, photo à l'appui sur demande), et pas de repas à bord pour cause de grève (on nous a finalement donné des sandwichs laissés très longtemps à la chaleur au vu de l'emballage sous-vide très gonflé). Promovacances insiste souvent sur le fait que le jour 1 du voyage est destiné au transport. Cela leur permet de vous grignoter le premier jour en vous faisant partir très tard, même sur un trajet de moins de 3 heures. Dans mon cas, nous avons décollé aux alentours de minuit, et étions donc au jour 2. Je le préciserai dans mon courrier envoyé à Promovacances mais m'attends déjà à un nouvel acte de mauvaise foi de leur part...

Après un transfert de l'aéroport de plus de 3 heures pour un Tunis-Monastir (alors que l'aéroport de Monastir est à 800 mètres de l'hôtel), avec des arrêts à chaque hôtel, nous arrivons à 6 heures du matin (vous voyez donc que nous avons profité pleinement de notre première nuit !!!!), et avons notre chambre. La chambre ne correspond pas du tout à la photo sur le site, puisque l'hôtel est rénové petit à petit et que le nombre de chambres comme celle de la photo est très faible. Mais l'immense surprise que nous avons est de découvrir que nous avons deux lits une place (chambre Twin) et non un lit deux places (chambre double), alors que sur le bon de commande, nous avons bien un chambre double, l'intitulé est clair. Promovacances se doit donc de fournir ce qu'il propose. Après avoir réclamé avec insistance, nous avons obtenu notre lit double.

Sur le descriptif de l'hôtel sur le site de Promovacances, il était indiqué encore hier (modifié aujourd'hui) que l'aquaparc de l'hôtel ouvre le 10 juillet 2011. Hors, comme me l'a confirmé le directeur d'hébergement de l'hôtel, ce parc aquatique ne sera probablement pas ouvert avant l'année prochaine, et cela, Promovacances en est avisés depuis plusieurs semaines, voire plusieurs mois. Il y a donc publicité mensongère.

Enfin pour notre retour, nous sommes partis à 3h du matin (donc dernier jour perdu également), avec une arrivée à 7 heures à Tunis. A l'aéroport, le chauffeur n'a avait pas les bonnes informations, Il devait déposer tout le monde au terminal 3, et nous deux au terminal 2. Hors un couple était dans notre hôtel et avait le même vol, je leur ai donc indiqué que cela était bizarre. Finalement au terminal 3, tout le monde est descendu. Je suis allé voir le chauffeur, qui ne voulait rien savoir et qui voulait partir. L'autre couple est allé se renseigner

dans l'aéroport pendant que je retenais le chauffeur, et finalement, 80% des passagers de notre bus devaient aller au terminal 2. Nous avons donc tous réembarqué dans le bus avec nos bagages. Je vous laisse imaginer également ce qu'il se serait passé si le bus était parti, environ 60 personnes au mauvais terminal distant de plusieurs kilomètres de l'autre. Merci Promovacances et son organisation !

Sur place, j'ai rencontré un homme très très mécontent de Promovacances qui lui a fait décaler ses vacances d'une semaine et l'a fait atterrir à Tunis avec sa mère âgée, alors qu'on lui avait promis d'atterrir à Monastir... Cette personne est en train de créer (disponible d'ici une dizaine de jours environ) un site que vous pourrez retrouver en tapant « coup de gueule Promovacances » sur Google. J'aurai l'adresse du site dès qu'il l'aura créée, n'hésitez pas à me la demander. Je peux également vous fournir mon courrier envoyé à Promovacances sur demande, ainsi que les photos de l'avion et de l'aquapark.

Au retour, la plupart des passagers étaient très déçus de Promovacances, et je peux vous garantir qu'ils ont perdu beaucoup de clients en si peu de temps.

Promovacances n'a qu'un but, ***** !!!!!

En cas de problème, écrivez à l'adresse donnée sur le site promovacances, diffusez votre mécontentement sur la toile, et visitez le site en cours de création cité plus haut.

Pour toute photo, ou explication, n'hésitez pas à me contacter.

Par **skillnb**, le **15/08/2011 à 12:13**

Suite du précédent message....

Bonjour,

Promovacances me propose 200 euros + un bon de 200€ à utiliser chez eux pour un minimum de 800€ d'achat, en échange de mon silence et de ma satisfaction (ce qui pour moi est un aveu de leur part)

Je me sens vraiment lésé...

Juste pour l'indemnisation pour l'annulation du voyage, je devrais recevoir 1400€, soit ce que j'aurais dû recevoir suivant les conditions de vente, et le code du tourisme.

Je n'arrive, au passage, pas à avoir de Tunisair une attestation de retard de l'aller et du retour. (j'ai envoyé 10 mails avec accusé de réception) .Quelqu'un ici pourrait-il m'indiquer comment obtenir gain de cause ? (Je peux lui fournir horaire et coordonnées des vols)

Quelqu'un peut-il m'indiquer les démarches à effectuer à présent , s'il vous plaît ?

En effet, Promovacances a violé plusieurs articles qui suivent :

- Promovacances a annulé mon voyage trois jours avant le départ et n'a pas respecté les articles suivants du code du tourisme.

Art. R211-9 Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art. R211-10 Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ;

l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

- Ces mêmes conditions sont présentes dans leurs propres conditions de vente

4-Annulation/Modification à l'initiative de l'agence

4.1.2 Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Aucun cas de force majeure n'est constaté dans notre cas.

- Le code civil prévoit également que, par l'article 1147 du Code Civil, l'agence est tenue de réparer mon préjudice matériel et/ou moral pour vacances gâchées.

- PROMOVACANCES rejette la faute sur ses partenaires, mais selon L'article 23 de la loi du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours (devenu l'article L.211-17 du code du tourisme) dispose que : Toute personne physique ou morale qui se livre à la vente de forfaits touristiques est « responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci ». Ceci est un principe de responsabilité globale de résultat du vendeur de tout service touristique, qui est seul responsable de plein droit envers le consommateur de la bonne exécution du contrat conclu avec ce dernier alors même qu'une partie des obligations a été exécutée par d'autres prestataires de service, cette responsabilité peut être écartée dans diverses hypothèses, et notamment en cas de force majeure. (pas de cas de force majeure dans notre litige)

- En droit français, une spécificité particulière du régime de responsabilité de plein droit posé par le code de la consommation (art. L.121-20-3, al. 4), issue de la LCEN en son article 15. Le professionnel est ainsi responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance et ce, que ce soit le contractant ou d'autres prestataires de services qui réalisent les activités achetées par le client.

- Concernant le retard d'avions, je pose cette réclamation pour le non-respect du droit de passager puisque, suivant le droit européen, diffusé sur le site <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/fr/08-air-long-delays.html>, nous avons en effet droit à une prise en charge par la compagnie aérienne (appels téléphoniques, rafraîchissements, repas, hébergement, transport jusqu'au lieu d'hébergement) si le retard est :
* de deux heures ou plus pour les vols de 1 500 km ou moins;

Je vous précise également ce régit le droit des passagers européens, ainsi que la convention de Montréal signalent que :

Les passages victimes d'un surbooking, d'une annulation de vol ou d'un retard important peuvent recevoir une indemnisation, une assistance et une prise en charge. Le montant de l'indemnité varie selon la longueur du vol. Et peut être parfois réduite de 50% dans certaines conditions.

Montant de l'indemnisation pour les passagers à qui l'on refuse l'embarquement

* 250 euros pour les vols jusqu'à 1500 km

* 400 euros pour les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et pour les autres vols de 1500 à 3500 km

* 600 euros pour les vols de plus de 3500 km

Ces montants peuvent être réduits de 50% en cas de réacheminement vers la destination finale si l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée initialement prévue de :

* 2 heures pour tous les vols de 1500 km ou moins

* 3 heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et pour les autres vols de 1500 à 3500 km

* 4 heures pour tous les vols de plus de 3500 km

Cette indemnisation n'est toutefois pas due dans certaines circonstances extraordinaires telles que instabilité politique, conditions météorologiques, défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol ou les grèves. (rien ne figure dans mon cas)

L'assistance consiste au remboursement du billet ou au réacheminement.

Le droit en une prise en charge comporte la fourniture de services indemnifiant l'attente (rafraîchissements, restauration, hébergement, appels téléphoniques).

Nous n'avons rien eu, ni prise en charge, ni indemnisation.

- Extrait du site de la DGCCRF :

La compagnie est également présumée responsable de tout retard de l'avion ou des bagages, sauf si elle prouve qu'elle a pris toutes les mesures pour éviter le dommage provoqué par ce retard. Dans ce cas, l'indemnisation peut aller jusqu'à 4 150 DTS, soit environ 5 020 euros, pour le retard des personnes et 1 000 DTS, soit environ 1 210 euros, pour le retard des bagages (Convention de Montréal du 28 mai 1999, JOCE L. 194/39 du 18 juillet 2001)
Hors, rien ne nous a été proposé, puisque personne ne s'est manifesté, ni à Paris, ni à Tunis.

- Ce retard important nous a donc décalé notre arrivée à 6 heures du matin à notre hôtel.

Hors, d'après les conseils d'un contact à la DGCCRF, selon La Cour de Justice des Communautés Européennes (CJCE) : le voyageur doit respecter la durée du voyage annoncé - Définition de la nuit : "laps de temps suffisant pour permettre le repos".

- Cependant, il apparaît clair qu'avec une arrivée à 6 h du matin le jour 2, et un départ à 3 heures du matin le dernier jour, le laps de temps était...insuffisant. Je vous rappelle également qu'en l'absence de prise en charge à l'aéroport, le début de notre « transport », censé être effectué « les premier et dernier jours du séjour » selon vos conditions de vente, a eu lieu aux alentours de minuit le jour 2. (Une demande auprès de la compagnie aérienne et des aéroports justifiant l'heure de départ est bien évidemment en cours). Nous n'étions donc pas « dans le transport le jour 1 »

- Enfin, concernant l'aquapark, comme précisé précédemment, l'agence est l'unique responsable et devait donc se renseigner sur la possibilité de ses partenaires d'offrir les services proposés sur le site Promovacances. Etant donné l'avancé des travaux, Promovacances n'a aucunement pris soin de s'assurer de l'exactitude et de la fiabilité de son contact à l'hôtel. Plusieurs jours après le 10 juillet 2011 (date présentée comme celle de l'ouverture de l'aquapark sur le site promovacances), l'information n'avait pas été modifiée, et

donc qualifiable de mensongère. D'autant plus que les travaux sont à ce jour loin d'être terminés. Hors, Selon l'article L.121-1 du Code de la consommation, "une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :

- 1° Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial, ou un autre signe distinctif d'un concurrent ;
- 2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants :
 - a) L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service ;
 - b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service ;
 - c) Le prix ou le mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service ;
 - d) Le service après-vente, la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation ;
 - e) La portée des engagements de l'annonceur, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services".

Je pense donc être dans mon droit, et vous montre donc la mauvaise foi de l'agence face à des faits et des lois. Le service juridique de Promovacances a dû subir un énorme investissement, puisque même en enfreignant la loi, ils continuent à persister et à refuser de m'indemniser à hauteur de ce que le droit prévoit, et ce, malgré le nom respect de nombreux articles.

Je suis donc ouvert à toute proposition ou conseil afin de porter l'affaire en justice, et ne pas laisser promovacances profiter de la naïveté et de la gentillesse de futurs consommateurs !!!

N'hésitez pas à me contacter.

Cordialement,