



Responsabilité d'une agence de voyage

Par **françois**, le **04/08/2010** à **17:01**

Bonjour,

j'ai fait appel à l'agence Havas de Nantes pour réserver 2 vols pour les Etats-Unis il y a 2 mois. J'ai présenté mon passeport au moment de l'achat des billets, passeport dont l'agence a fait une copie.

Après avoir passé la sécurité American Airlines, l'enregistrement des bagages, les boarding pass, la Police de l'Air et des Frontières, je me suis fait refouler à la porte de l'avion. Mon passeport était valide de novembre 2004 à novembre 2009, avec " droit de timbre valable jusqu'en novembre 2014". Contrairement à ce que m'avait dit l'agence Havas, ce droit de timbre n'était qu'un droit à un passeport sans frais jusqu'a 2014, et non un passeport en règle. Mes questions sont les suivantes :

1. **Une agence de voyage peut-elle émettre des billets nominatifs à quelqu'un dont le passeport n'est pas en règle ?** N'est-elle pas tenue de vérifier l'adéquation entre voyage et passeport ?
2. Cette agence, après m'avoir garanti de " prendre à sa charge le remboursement des billets, quelle que soit la réponse de son assurance", ne me propose aujourd'hui que de transférer les billets vers une date ultérieure. Puis-je leur imposer le remboursement ?

Je compte sur vous pour m'éclairer, car je trouve leur attitude inacceptable.

Merci par avance.

François Gauvrit