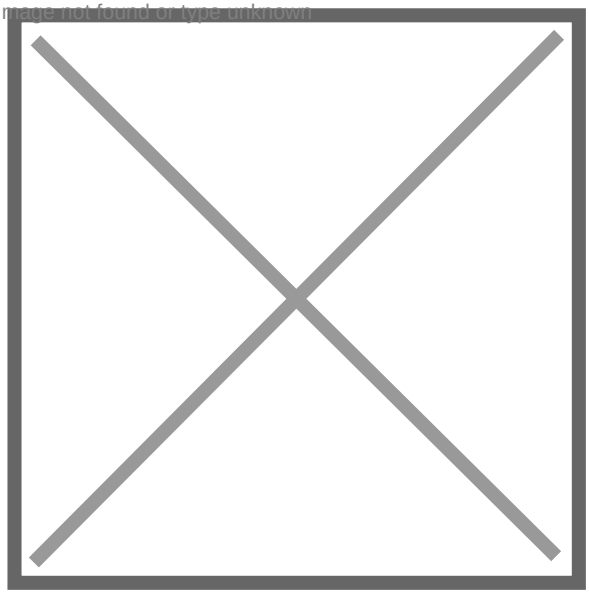
Image not found or type unknown



Annulation unilatérale billet avion par agent de voyage

Par **cdel**, le **08/03/2008** à **22:10**

Bonjour

J'ai eu un problème avec un agent de voyage (OPODO - cf leurs conditions générales sur www.opodo.fr):
- j'ai réservé un billet vol régulier sur internet le 4/2, communiqué des coordonnées bancaires valides et j'ai reçu une confirmation de commande le mm jour.
Je me suis donc présentée cà l'aéroport le 1/3 : on m'a averti que le billet avait été annulé le 10/2 (donc il avait bien été réservé auprès de la compagnie , puis annulé) - j'ai donc acheté sur place un billet plein tarif et je ne trouve pas normal de payer cet écart de prix.

J'ai contacté l'agent de voyages :
* il m'aurait envoyé un email le 5/2 me précisant qu'il n'avait pas mes coordonnées bancaires - ce qui est faux puisqu'elles avaient été saisies sur le site à la commande et le billet bien réservé auprès de la compagnie. American Express n'a jamais été contacté pour ce paiement qui n'a donc pas été refusé - le compte étant approvisionné et sans problème
* en creusant ce mystère, c'est un sous-traitant (inconnu donc puisque pas précisé lors de la commande) qui a envoyé ce mail le 5/2 qui a été écarté en SPAM puisque provenant d'un émetteur inconnu (inconnu et qui me demande mes coordonnées bancaires ! même lu, je ne suis pas sûre de devoir répondre à ce type de mail)
* ce sous-traitant ou l'agent de voyage , en voyant que je ne réagissais pas, n'a jamais tenté de me contacter par téléphone ou par courrier ou par mail provenant de l'agent de voyage
* ils ont annulé mon vol le 10/2 sans m'en informer et j'ai donc eu une très mauvaise surprise en arrivant à l'aéroport le 1/3

Je trouve ce comportement invraisemblable et ubusesque : ils égarent mes coordonnées

bancaires (déjà pas rassurant !) , ils mandatent un sous-traitant sans m'en informer et surtout agissant en son nom et non au nom de l'agent de voyage ! et en plus sans me contacter (alors que toutes mes coordonnées sont fournies en vue "du traitement de la commande"), ils annulent mon billet pourtant réservé auprès de la compagnie aérienne. Il n'était certes pas payé (de leur fait) mais j'avais fourni toutes les informations pour cela, qui ont été "égarées" et il suffisait qu'ils me contactent ! Le fait de vendre sur Internet ne dispense pas à ma connaissance des règles de base du commerce et de la politesse, à savoir contacter un client qui a laissé ses coordonnées et de respecter les clients, à savoir mettre en oeuvre tous les moyens pour résoudre un problème éventuel ? ce qui n'a pas été fait.

merci

Par **citoyenalpha**, le **09/03/2008** à **14:21**

Bonjour

avez vous été débité pour l'achat effectué sur le net?

Dans l'attente de vous lire

Par **cdel**, le **09/03/2008** à **15:41**

non je n'ai pas été débitée mais ils avaient ma carte bancaire pour le faire et les conditions générales que j'étais quoiqu'il arrive , engagée à payer (reservation ferme sans retractation possible) ce billet. La réservation a été faite le 4/2, confirmée le 4/2 (donc pour moi toiut était ok) et je ne recois mes relevés bancaires qu'en fin de mois. Ils auraient dû m'appeler : ca me parait la moindre des choses dans le cadre d'une relation client-fournisseur en cas de probleme et mes coordonnéés personnelles (telephone) avaient bien été enregistrées pour "traiter la commande".
merci

Par **citoyenalpha**, le **09/03/2008** à **15:50**

Bonjour,

Si vous avez obtenu un document confirmant votre réservation (attention sans qu'il y soit indiquée sous réserve d'acceptation du paiement)
alors vous pouvez demander des dommages et intérêts afin de compenser le perte financière dont vous avez été victime.

Si vous avez une confirmation de commande (même avec une réserve d'encaissement) et une confirmation de paiement vous pouvez procéder de même.

Restant à votre disposition

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **cdel**, le **09/03/2008** à **16:12**

merci
non : il y a confirmation mais pas de réserve de paiement (sur lequel je suis engagée de tte façon et c'est à eux à faire le necessaire auprès d'AMEX qui n'a pas été contacté)

1 -est il normal que le fournisseur sous-traite le traitement de la commande sans en avertir le client ? et surtout le sous-traitant m'a envoyé un mail sous son nom (lasercontact) que je n'ai pas ouvert par sécurité car expéditeur inconnu
Il me semble que sans réponse de ma part , OPODO devait me téléphoner pour les coordonnées bancaires pourtant déjà transmises et valides. Ca parait un minimum.

2 -Quelles sont les obligations d'un fournisseur pour traiter une commande ?? et peut il annuler sans préavis ? (malgré que le fait que les conditions générales précisent que je suis engagée à payer le billet). Y a t il un texte de loi auquel je peux me référer ?

3 - ils m'ont pourri mes vacances : 1 jour de retard au travail et je pense sans arrêt à cette histoire plutôt que de me détendre - je recherche des infos sur internet et je rédige le courrier que je vais leur envoyer
en sus du surcout payé pour le billet d'avion, quelle est l'indemnité que je peux demander pour les prejudices ? ce voyage au total me coute plus de 3000 Euros et je perd un jour de congé qu'il n'était pas prévu que je prenne et qui me manquera pour mes autres vacances

merci beacoup

Par **citoyenalpha**, le **09/03/2008** à **16:18**

Bonjour

vous avez contracté avec OPODO. Il appartient à OPODO de se retourner contre son prestataire si manquement de sa part il y a eu. Si vous avez eu une validation de votre commande elle doit être honorée. Toutefois il convient de bien vérifier que vous êtes détenteur d'une confirmation de commande.

Si tel est le cas il vous appartient d'obtenir réparation auprès d'OPODO.

Restant à votre disposition.

Par **cdel**, le **09/03/2008** à **17:02**

merci

au risque d'abuser : le fournisseur ou son traitant n'avait il pas le devoir de me joindre par téléphone ? ils avaient mon numéro et c'est une démarche normale et naturelle

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Là Opodo ne m'a pas contacté du tout avant d'annuler - puisque c'est le sous-traitant qui l'a fait sous son nom - donc inconnu et écarté
merci

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés