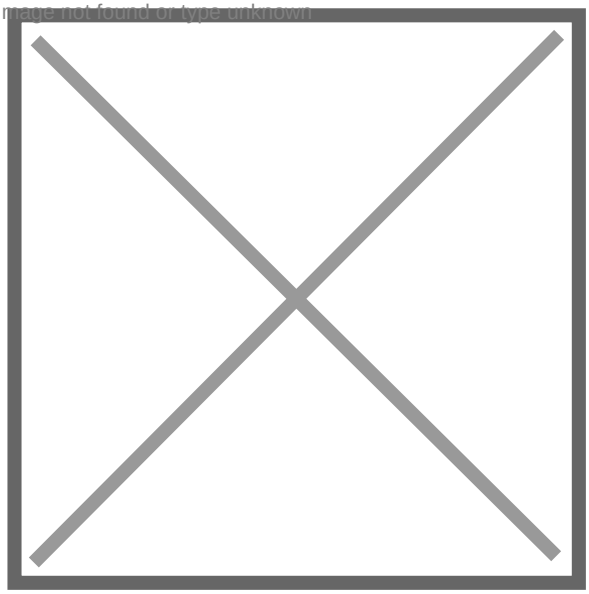
Image not found or type unknown



Y a t il une obligation d'information par téléphone....

Par **nefertari**, le **18/05/2011** à **17:02**

Bonjour,

J'ai annulé un voyage pour raison de santé par téléphone. Mon interlocuteur m'a dit que les frais seraient de 40 % et surtout il m'a dit de contacter d'abord l'assurance et de rappeler ensuite. A aucun moment il ne m'a reprécisé qu'il fallait un recommandé...alors que j'appelais pour demander ce qu'il fallait faire.

En fait, ensuite comme j'avais du mal à joindre l'assurance (plage téléphonique limitée...), j'ai envoyé un recommandé. C'était stipulé dans les conditions de vente que je ne retrouvais plus sur le net...c'est pour cela que j'ai appelé.

Toutefois l'agence n'a pris en compte que la date d'arrivée de ma lettre c'est à dire une semaine après....et comme par hasart, la semaine suivante, les délais amènent à des frais d'annulation de 75 % .
On ne m'a donc remboursé que 25 % du voyage.

de là à penser qu'on a omis sciemment de m'informer correctement il n'y a qu'un pas... J'ai récris pour contester mais j'ai reçu un noveau courrier me disant que j'étais en tord car je n'avais pas respecté les conditons de vente. Je viens de renvoyer un mail pour dire qu'à mon avis, ils ont aussi un devoir d'information même par téléphone. Si mon interlocuteur me l'avait dit, j'aurais envoyé de suite une lettre...

Qu'en est il ? j'ai une assurance annulation mais je trouve ce procédé vraiment très malhonnête.... je ne veux pas en rester là car c'est trop facile de donner de fausses

informations et de garder un maximum d'agent ...

vous en remerciant
meilleures salutations.
chantale

Par **alterego**, le **18/05/2011** à **17:51**

Bonjour

Nous comprenons votre réaction face aux réponses qui vous ont été faites.

Vous ne solutionnerez pas votre litige en vous embarquant sur la voie d'un manquement à l'obligation d'information que vous ne pourrez jamais prouver tout comme le préjudice qu'il vous cause.

Il ne faut pas s'évader des clauses de chacun des contrats. Prenez vos contrats voyagiste et assurance et communiquez-nous celles qui correspondent à la situation. Merci.

Cordialement.

Par **nefertari**, le **18/05/2011** à **17:56**

si on s'en tient aux conditions de vente, c'est bien notifié qu'il faut un recommandé...je suis dans mon tord, j'en ai conscience. Mais je n'arrivais pas à les retrouver c'est pourquoi j'ai appelé.... effectivement ce sera difficile de prouver le mensonge.... donc ils peuvent continuer à voler les gens en toute impunité...

Par **alterego**, le **18/05/2011** à **19:37**

Bonjour,

Tant que les gens ne seront pas suffisamment vigilants ou seront négligents, ils continueront. Ce n'est pas du vol même si ça le laisse penser.

Une assurance qu'on ne prend pas la peine d'étudier ne sert strictement à rien. On est content de l'avoir, c'est tout. Un peu comme quelque chose qu'on achète et qu'on laisse dans son emballage au fond d'un tiroir.

Je comprends ce que vous ressentez, j'ai failli donner. Je suis persuadé que si ça devait à nouveau vous arriver, vous saurez défendre vos droits. Lisez toujours bien vos contrats, souvent même, histoire de les mémoriser.

Cordialement

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés