



Hors forfait telephone exploser suite a un probleme

Par **sandranoah**, le **02/09/2015** à **10:22**

Bonjour,

Je ne sais pas si je suis au bon endroit, j'ai 2 problèmes,
le 1er : un de nos 2 vols retour a été annulé donc nous avons dû téléphoner à notre voyageur "xxxxxx" pour trouver une solution qui a mis plusieurs heures à nos frais afin d'être résolu. J'ai aujourd'hui un hors forfait de 400€ pour lequel je ne veux pas sortir un centime. pouvez vous me dire comment faire, quel courrier et sur quelle loi je pourrais m'aider pour me les faire rembourser.

le 2ème : c'est que nous avons dû nous débrouiller pour rentrer chez nous car la compagnie aérienne nous dis par le billet d'xxxxxx : on vous rembourse partiellement votre retour et débrouiller vous. Et là on a dû se débrouiller pour trouver de l'argent afin de payer un vol retour.

un séjour qui ne devez nous coûter que 3850€ environ, nous reviens aujourd'hui a :5900€ sans compter qu'avant de partir nous avons choisis des billets plus cher afin d'écourter l'escale pour nos enfants et l'on se retrouve avec 2000€ de frais en plus et une escale de 8h de nuit à l'aéroport.

J'espère sincèrement que vous pourrez nous aider car je ne m'y connais pas en droit et je crains qu'il ne faille se battre très longtemps et sans relâche pour se faire entendre.

Merci de votre écoute et de votre aide.

Par **moisse**, le **02/09/2015** à **18:24**

Bonjour,

[citation]J'ai aujourd'hui un hors forfait de 400€ pour lequel je ne veux pas sortir un centime.[/citation]

Comprendre je suppose que vous allez régler la note du téléphone, et chercher à la répêcuter.

Autrement vous allez être résilié pour défaut de paiement et inscrit sur fichier PREVENTEL.

[citation] et je crains qu'il ne faille se battre très longtemps et sans relâche pour se faire entendre. [/citation]

Votre interlocuteur est le voyageur.

Vous lui présentez donc la note, justifiée, et le mettez en demeure de la prendre en charge, en lui fixant un délai de quelques jours.