



## Litige avec nouvelle frontière

Par **thys**, le **09/01/2010** à **20:08**

Bonjour à toutes et tous et meilleurs voeux 2010,

Le 01/07/2009 nous avons réservé un séjour pour trois personnes du 27/07/2009 au 10/08/2009 en Crète et souscrit à une option payante "All Inclusive" d'une valeur de 840,00 €.

Le 27/07/2009, date d'arrivée nous n'avons pas pu dîner à l'hôtel (juste sandwich, fruits et eau dans les chambres) étant arrivé vers 23h45 ce même jour

Le 10/08/2009, date de notre départ nous n'avons pas pu déjeuner à l'hôtel, l'ayant quitté à 11h45.

Dans la chambre une fiche d'information "TUI" stipule

"Formule Pension Complète / Tout Inclus : Si vous démarrez votre séjour par le dîner, la formule s'arrêtera alors par le déjeuner."

Considérant que nous sommes arrivés au dîner (même si nous n'avons pas eu ce dîner) et que nous n'avons pas eu le déjeuner (date de départ)

Puis-je prétendre à un remboursement au prorata du prix de l'option "All inclusive" pour la partie des prestations non effectuée à savoir :

qu'il manque 6 repas (les 3 du dîner à l'arrivée et les 3 du déjeuner au départ)

soit pour moi : 840 € pour les 14 jours pour 3 personnes =>  $20€ * 6 = 120 €$

NB : A notre retour, j'ai fait une réclamation mais resté sans réponses à ce jour

aussi pourriez-vous m'indiquer si je dois insister pour ce remboursement

Merci d'avance

Sincères salutations

Par **LeKingDu51**, le **09/01/2010** à **20:37**

Bonjour,

En théorie, vous avez parfaitement le droit de demander le remboursement des prestations dont vous n'avez pas pu bénéficier.

Je ne sais pas sous quelle forme vous avez formulé votre demande mais ce type de demande doit être faite par recommandé avec accusé de réception (veillez à conserver une copie de la lettre).

Pour ce qui est de votre calcul, je reste assez sceptique. Je ne comprend pas comment vous arrivez à 120 euros à partir des 840 de départ. Vous avez payé 840 euros par personne ou pour les 3 personnes ?

Merci de détailler au maximum votre calcul afin que l'on puisse en apprécier la véracité.

Cordialement

Par **thys**, le **09/01/2010** à **21:13**

Bonsoir LeKingDu51, et merci pour votre réactivité

Concernant la demande elle à été faite avec un formulaire éditée par nouvelle frontières intitulé "Nouvelles Frontières vous donne la parole faites nous part de vos réclamations" et déposé à notre agence.

Quelques jours après le 03/09/2009 très exactement je recevais une réponse de leur part qui disait que mon courrier leur était bien parvenu et qu'il allait faire l'objet d'une étude attentive "bla bla bla" et que leur délai de réponse pouvait varier de 1 à 3 mois, mais depuis pas de nouvelle.

Pour le calcul :

En fait nous étions 3 personnes et pour 14 jours ce qui fait  $840/3/14 = 20€$  par jours,

Donc il est vrai que mon calcul est un peu arrondi (ayant pris 20 € par repas et non par jour) mais relativement valable quand même pour le dîner de l'arrivée puisque que compter comme une journée par l'agence, mais un peu moins vrai pour le jour du départ, où nous avons pris le petit déjeuner, mais pas le déjeuner et là, je ne peux valoriser le prix du petit déjeuner

Sincères salutations

Par **LeKingDu51**, le **09/01/2010** à **21:29**

D'accord.

Le calcul n'est donc pas éloigné de la réalité.

Pour ce qui est du formulaire, c'est très bien sauf que vous n'en avez aucune trace hormis le mail de réponse que vous avez reçu.

Je vous conseille donc de leur envoyer une mise en demeure en LRAR donc vous garderez bien sur une copie.

Cela devrait faire bouger les choses. Généralement, le service contentieux des agences de voyages traite en priorité les courriers les plus urgents, à savoir ceux qui précèdent généralement des poursuites. C'est triste mais c'est ainsi...

J'ai donc peur que votre formulaire n'ait pas l'impact escompté.

Cordialement

Par **thys**, le **09/01/2010** à **22:21**

Bonsoir LeKingDu51

Merci pour votre réponse, en fait l'envoi une mise en demeure me trottait un peu dans la tête.

De plus j'ai bien gardé, la copie du formulaire ainsi que leur courrier (forme papier).

Donc je vais faire cette mise en demeure,

Décidément c'est mon année mise en demeure, après celle contre SFR que je viens d'envoyer, 2010 comme bien !! ??

Cordialement

Par **prestreau**, le **29/07/2010** à **09:23**

bonjour il faut savoir que lorsque vous recevez une lettre de nouvelles frontieres vous disant que ils ont bien reçu votre courrier et que votre réclamation sera traitée dans un délai plus ou moins long c'est une lettre accusée réception elle est enregistrée et après une enquête auprès des prestataires vous aurez une réponse mais ce qu'il faut savoir c'est qu'une seule réclamation n'entraîne aucune compensation il faut que plusieurs personnes se plaignent pour le même problème