



Vente par téléphone - AeroMexico

Par **Leximex**, le **06/02/2013** à **10:35**

Bonjour,

Je fais appel à votre expérience, je suis vraiment désespéré car la préparation de mes vacances deviens un vrai cauchemar. J'ai toujours acheté mes billets pour aller au Mexique soit par Airfrance ou Aeromexico sans avoir aucun problème, mais cette fois c'est vraiment un casse-tête.

J'ai acheté un billet d'avion chez Aeromexico via son call center du bureau à PARIS. Ils m'ont confirmé le montant de **670,63€**, mais quelque jours après j'ai constaté que **688,93€** étaient débités sur la ma CB.

Au même temps j'ai reçu un e-mail pour me notifier que le vol j'avais acheté était annulé, Aeromexico me proposait un autre vol plus tôt. Ils m'invitaient à me communiquer au call center pour demander un changement si le vol proposé n'allait pas.

J'ai contacté Aeromexico pour demander un vol plus tard puisque j'avais un correspondance et le vol proposé n'était pas compatible avec mon itinéraire. La personne du Call cente m'a proposé un vol le lendemain, je n'ai pas accepté et lui il m'a dit que je pouvais annuler le vol sans charges, car c'était la faute de Aeromexico. J'ai décidé d'annuler.

La personne du call center m'annonce que le remboursement serait effectue dans une période de 30 a 60 jours, et j'ai demande de le faire plus rapidement. Ils ont fait le remboursement au bout de trois jours (ils ont fait un "effort"), mais pour le total de 630,82€. Là, je n'était pas contente de tout.

J'ai contacté du nouveau le call center et ils m'ont indique qu'il avait de frais d'émission de billet et que ce montant ne pouvait être remboursé. J'i rappelé à la personne du call center

que il m'avait indique que il n'avait pas de charges. Il m'ai dit qu'il ne pouvait pas rembourser les frais d'émission de billet.. mais quel billet, l'opération était fait par téléphone, tout ce que j'ai reçu c'etait un e-mail avec la confirmation du vol..

Est-ce que l'information donné par Aeromexico est correcte?

Est-ce que je peux toujours me faire rembourse la différence?

Par rapport la première anomalie, je peut faire quelque chose??

Que procédure il faut suivre??

Merci d'avance de vos réponses,