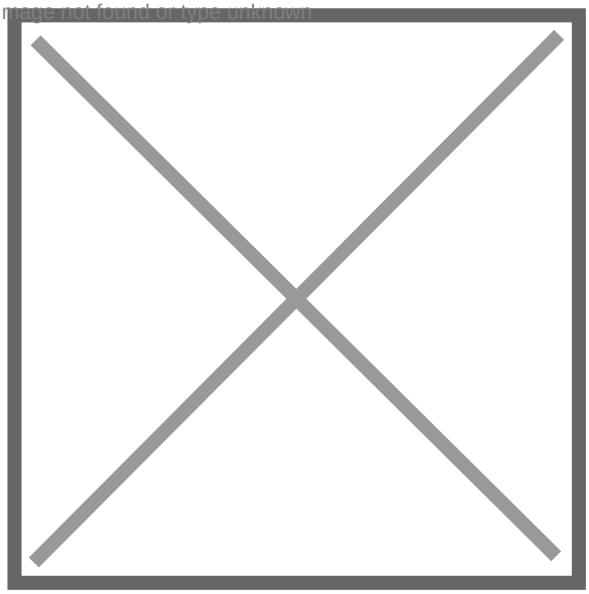
Image not found or type unknown



Voyage annulé car mauvaises informations prises au téléphone

Par **georges1806**, le **03/07/2016** à **09:52**

Bonjour,
J' ai accepté le devis d' un voyage aux États Unis avec ma femme prochainement. Le voyagiste m' appelle et me demande de lui communiquer par mail toutes nos coordonnées dont nos noms, prénoms etc et également les photocopies de nos passeports, ce que j' ai fait. Cette personne nous rappelle 5 minutes plus tard et demande à ma femme de lui confirmer son nom de jeune fille. En attendant elle avait reçu les photocopies de nos 2 passeports dont elle aurait pu se servir pour connaître tous ces détails de noms de jeune fille mais à l' évidence elle ne l' a pas fait. Je lui ai communiqué mes coordonnées bancaires pour payer l' acompte et l' argent a été prélevé.
Une demi - heure plus tard ce voyagiste nous rappelle pour nous annoncer qu' il y a un gros problème. Les noms et prénoms de ma femme ne correspondaient pas à ce qui était mentionné sur son passeport mais avait déjà envoyé les éléments à la compagnie aérienne sans q' au préalable il ait consulté les informations officielles de son passeport.(il l' a fait mais après avoir envoyé les éléments à cette compagnie, donc pas très logique.) Pour couronner le tout afin de rectifier l' erreur, la compagnie aérienne augmente le tarif de 300€ pour rectifier le nom. Sur ce je lui demande tout simplement d' annuler ce voyage. Il me fait comprendre que l' erreur nos incomberait lui ayant, d' après lui, donné une mauvaise information par téléphone alors qu'il avait nos passeports sous les yeux.
Cette personne m' a dit qu' elle me recontacterait mardi prochain, le temps d' en aviser son supérieur et de voir ce qu' il faudra faire. Ce dont je redoute c' est qu' il ne me rembourse pas la totalité ou qu' il retienne une partie prétextant que tout cela était de ma faute. Que pensez vous de ce problème, et dans quelle mesure puis - je me défendre?

Merci de vos réponses

Par **morobar**, le **03/07/2016** à **16:23**

Bjr,
*Vous avez communiqué par mail.
[citation] me demande de lui communiquer par mail toutes nos coordonnées dont nos noms, prénoms etc et également les photocopies de nos passeports, ce que j' ai fait[/citation]
*Je ne vois pas où se situe la confusion téléphonique.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés