



Comparateur de vol : Non-respect des CGV

Par **AaRenAa**, le **13/06/2016** à **16:47**

Bonjour,

J'ai acheté un billets d'avions via un comparateur de vol en ligne. Celui-ci m'a prévenu par téléphone d'une modification du vol. La solution proposée ne me satisfaisant pas, j'ai demandé le remboursement du billet.

Néanmoins, en me penchant sur les CGV, j'ai pu remarquer qu'il est obligatoire pour le comparateur de vol de délivrer à l'acheteur (moi) une confirmation écrite de la modification. Chose que je n'ai reçue.

Aussi, j'ai pu remarqué que l'une des clauses de ces CGV était erronée. A savoir que cette dernière aborde le sujet "d'une modification d'un élément essentiel du contrat avant le départ et du fait du comparateur" mais fait référence à un article du code du Tourisme qui lui aborde le sujet "d'une modification d'un élément essentiel du contrat après le départ et du fait du comparateur".

Quel levier ai-je auprès du comparateur/plateforme de réservation de vols pour obtenir une compensation financière, à savoir obtenir un nouveau billet dans les même conditions de prix que celui initialement acheté.

Je vous remercie pour votre aide.

Par **morobar**, le **13/06/2016** à **17:48**

Bonjour,

A mon avis aucune.

Vous ne pouvez pas arguer d'un manquement essentiel de la plate-forme, laquelle vous a

bien avisé (par téléphone) information vous ayant incité à obtenir le remboursement du billet. Le soucis que vous allez rencontrer avec la compagnie, en tort probablement, c'est qu'elle ne veut avoir qu'un seul interlocuteur, la plate-forme de réservation.

Par **AaRenAa**, le **13/06/2016** à **18:00**

Bonjour Morobar,

Merci pour votre réponse.

Le fait est que les CGV du comparateur de voyages imposent, en respect du code du tourisme, une confirmation écrite de la modification du vol.. Etant donné que je n'ai jamais reçu de confirmation écrite, je considérais cela comme un non-respect des CGV. Donc je pensais pouvoir leur demander la possibilité de racheter un billet aux même conditions de prix.

En fait ma question, revient de manière générale, à : que peut faire le consommateur lorsque le prestataire (ici le comparateur de vol) ne respecte pas ses CGV ?

Merci pour l'aide de nouveau :)

Par **morobar**, le **14/06/2016** à **08:08**

Hé bien cela dépend de l'importance du manquement.

Ici c'est insignifiant, c'est juste une obligation dans un but probatoire pour les 2 parties.

Or ce but est atteint puisque vous avez demandé et obtenu le remboursement.

En outre, quand bien même vous auriez raison, il est probable en pratique, que le siège de l'organisme en question se situe à Londres ou au Luxembourg..

Alors...