



Litige avec un voyageur

Par exolune

Bonjour à tous,

Je me permets de vous contacter suite à un litige avec un voyageur sur internet chez qui nous avons réservé un séjour comprenant le vol + réservation d'un bungalow en Crête.

À notre arrivée en Crête, nous découvrons par mail que l'hôtel n'est plus en mesure de pouvoir nous accueillir sauf déclassement dans une chambre simple.

Nous avons accepté (par téléphone) sous condition de pouvoir être dédommagé en conséquence.

Le voyageur a confirmé par mail la création d'un dossier de litige dès notre demande et a fini par proposer un avoir de la somme de 320? (la somme correspond bien au delta entre chambre simple et bungalow) ou bien un remboursement à hauteur de 50% des 320?.

Ma question est, peut-on exiger un remboursement de 100% de la somme "due" ?
et si oui comment procéder ?

Merci d'avance pour votre aide

Par yapasdequoi

Bonjour,

Pourquoi seriez-vous remboursé du vol ? du logement que vous avez utilisé ?

Par exolune

Bonjour yapasdequoi,

merci pour votre retour.

Je souhaiterais être dédommagé de la différence de coût entre le logement que j'aurais dû occuper (Bungalow) et la chambre simple sur la totalité du séjour ce qui donne les 320?.

Par yapasdequoi

Oui c'est logique.

Réclamez par courrier RAR au fournisseur.

S'il refuse saisissez la DGCCRF.

[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]

Par exolune

Un grand merci, je vais rédiger le courrier.

Par exolune

Bonjour,

Je reviens vers vous pour donner suite à mon problème :

j'ai envoyé un courrier en Recommandé avec AR demandant d'être remboursé compte tenu du préjudice subi.

Voici la réponse que j'ai reçu :

Je fais suite à votre courrier daté du 15/10/2022, concernant les commentaires dont vous nous faites part suite à votre séjour à Koutsounari - Grèce du 07/09/2022 au 17/09/2022.

Je suis sincèrement navré que les prestations fournies n'aient pas totalement correspondu à vos attentes. Soyez assuré(e) que la satisfaction et le confort de nos membres constituent notre principale préoccupation. A ce titre, je tiens à vous remercier de nous avoir fait part de vos impressions qui alimentent notre réflexion constante visant à améliorer la qualité des offres que nous proposons.

La classification des établissements hôteliers situés à l'étranger est établie en référence à des normes locales. Il se peut que dans certains pays, il n'existe aucun organisme officiel de tourisme pour établir et valider cette classification. Les critères d'attribution des étoiles peuvent donc différer des normes françaises.

Ainsi, les standards de vie, les conditions économiques et sanitaires (coupures d'électricité et/ou d'eau, présences d'insectes) et la qualité des services et des prestations (restauration, accueil etc.) de certaines destinations peuvent être différents ou inférieurs à ceux auxquels vous pouvez être habitué.

En ce sens, nous vous rappelons que le client doit s'assurer par lui-même, avant toute réservation que les conditions de la destination lui conviennent.

Je vais évidemment prendre contact avec notre prestataire hôtelier afin que celui-ci puisse nous apporter ses éléments de réponses sur la base des éléments que vous m'avez transmis. A l'obtention de son retour, je reviendrai vers vous.

Je vous informe toutefois qu'en raison de l'intensité de l'activité en haute saison, les délais de réponses de nos prestataires peuvent être assez longs.

Je reste à votre entière disposition pour toute information complémentaire.

Que pouvons nous faire ?

une action à la DGCCRF vaut-elle le coup ? et quoi cela consiste exactement ?

merci pour votre aide

Par yapasdequoi

C'est le lien que j'ai donné.

Par exolune

Bonsoir yapadekoi,
merci pour votre réponse, j'ai fait la demande via le site, voici ce qu'il m'indique :

Ce problème est un litige

C'est-à-dire un problème individuel entre l'entreprise et vous. La répression des fraudes ne s'occupe pas directement de résoudre des problèmes individuels.

je comprends que la repression des fraudes sert à indiquer un abus d'une entreprise mais ne pourra me permettre de réparer le préjudice... ai-je bien compris ? si oui, comment me défendre ?

merci pour votre retour

Par yapasdequoi

Parfois un signalement fait accélérer traitement du litige.

Sinon vous avez les associations de consommateurs.

Mais la voie normale c'est

Courrier RAR

Conciliation

Tribunal judiciaire

Voyez un avocat !