Droit en général

Par Karine74

Bonjour

je m'appelle xxx moi et ma famille devions aller à Agadir du 23 au 30 août moi et ma fille sommes toujours à Agadir

nous avons fait Geneve Agadir, et arriver à Agadir mon mari a était rapatrier car il lui manquait une autorisation Aevm , easy jet a oublier de nous dire qu'il fallait se papier, personne ne comprend comment nous avons fait pour passé la douane quand nous sommes aller à easy jet ils nous a pris nos ticket et mon mari a dis c'est tout bon il manque rien, le monsieur a regardait son ordi et lui a dis s tout bon monsieur arriver à Agadir un cauchemar commence pour l'ai dû faire partir mon mari d'urgence se qui m'a coûtait presque 1000 euros car cela prenez des proportions je rentre le 30 excusez des fautes et on ponctuation il y a le stress qui est toujours la,

mon mari a pas était à l'hôtel du tout vue qu'il a était rapatrié j'ai dû engagé des frais de retour il me donne une misère pour annuler son retour alors que se n'est pas notre faute, nous avons subit un cauchemar easy jet à aéroport a Agadir très désagréable , ils disent que mon mari a refuser de partir alors que ce n'était pas sa du tout, déjà la façon on cela a était fait , c'était comme ci on était des voleurs c'est pas normal tout cela, des vacances gâchés, nous avons subit un préjudice moral ma fille de 13 ans a dormi à terre à aéroport sans manger sans boire , c'est inadmissible , j'ai eu un de vos collègue au tel on a parlais , il avait bien admis que c'était pas normal que à aéroport sa soit passer comme sa, et après change sa version et me répond que lhomme qui est assis derrière l'enseigne de easy jet , travail pour aéroport et non pas pour easy jet je me suis dirigé vers easy jet je n'ai pas pris mes tickets à Air France. Nous avons d'économiser toute l'année pour eu final se faire malmener à aéroport de Agadir s'il vous plaît j'ai besoin de conseil je peux pas en restant là , nous sommes des etres humains on travail toute l'année pour économiser on peu pas traitez les gens ainsi

merci à tous ceux qui me guideront

Suppression du prénom et du nom de famille. Un message sur un forum doit rester anonyme.
La modération.

Par yapasdequoi

Bonjour,
Il appartient à chaque voyageur de préparer son voyage et de détenir tous les documents obligatoires. S'il vous manquait un visa, vous ne pouvez pas en faire reproche à la compagnie aérienne.
Vous êtes de quelle nationalité ?
Contactez votre ambassade sur place.

Par Karine74

Merci avant tout de votre réponse , je suis française , mon mari est guinéen, alors je ne comprend pas pourquoi quand on s demandais à la personne au guichet si tout nos papiers était bon il s dis oui , il s bien vu que son passeport était Guinéen ? Et pourquoi easy jette dis oui et après me dis la personne du guichet ne travail pas pour easy jet , nous sommes pas allé à Air France faire vider nos tickets , sincèrement moi je suis aller en Guinée l'année dernière on m'a dit bien dis les formalités à prendre mon visa . Cette année j'ai voulue passer par le biais deux en 1 la société expédia .

Par yapasdequoi

Les compagnies aériennes ou les agences de voyage déclinent toute responsabilité concernant les formalités et les visas. C'est au voyageur de se renseigner auprès des autorités du pays de destination (ambassade ou consulat)
Il y a des sites internet très bien faits.

Par Karine74

Alors expliquez moi pourquoi la personne easy jet nous a dit tout est bon au niveau papier pensez vous que je me serez aventuré avec ma fille de 13 ans comme sa surtout que quand on arrive à Agadir c'était vraiment pas humain comment ils ont fait , et quand je suis allée voir easy jet on me répond ah c'est qu'il a rien a faire sur le sol marocain comment on peu être comme sa avec les gens c'est pas normal je suis pas d'accord

---
Par LaChaumerande

Bonjour

Même si on peut comprendre que vous soyez déçue et en colère, c'était à vous de vous assurer auprès des autorités compétentes que vous étiez totalement en règle, comme l'a dit yapadequoi.
La personne au guichet peut vous répondre n'importe quoi, surtout oralement, si ce n'est pas pas conforme au droit dans ce domaine, cela n'a aucune valeur.

Par Karine74

Merci ma Okk s c'est pas normal en plus la façon où on s était traiter a Agadir , non c'est pas possible je peux pas rester comme sa s'en rien faire , don. Il travail pour easy jet et a le droit de dire ce qu'il veut au gens , mais c'est pas normal , quand il a regardais à l'ordi ils nous a dis que c'était bien et que tout était en ordre , c'est pas possible en plus la façon où on a pris mon mari là bas comme un malpropre, le laisser si on l'ai écouter presque 3 jours jours sa sans Manger sans boire c'est pas possible , je peux pas laisser passer sa car monsieur easy jet a envie de nous dire n'importe quoi , et pkoi au tel il a bien admis puis après le met en musique et me raccroche , je vous avoue je peu pas laisser comme sa la fille a dormi au sol à aéroport sans manger sans boire heureusement il y avait les toilette pour boire . Je sais que je vais pas laisser comme sa sa c'est dur si faut être aussi méchant que eux pas de soucis ,je vais faire .

Par Isadore

Bonjour,

La seule chose qu'on pourrait reprocher à la compagnie, c'est d'avoir autorisé votre mari à embarquer alors qu'il n'était pas en règle. Les compagnies sont censées vérifier que les voyageurs sont en règle. Cependant, c'est une faute à l'égard de l'Etat d'accueil et pas du voyageur qui est responsable de vérifier si ses papiers sont en règle.

La compagnie aérienne n'avait aucune obligation de vous fournir de l'assistance à Agadir, et cette compagnie n'est pas connue pour sa politique commerciale favorable. Le service à hauteur du prix. Votre mari était en situation irrégulière sur le sol marocain, la compagnie n'en était pas responsable.

Le Maroc a une législation très peu favorable en ce qui concerne les personnes en situation irrégulière, qui n'ont presque aucun droit. Votre mari évité la prison ou les centres de rétention du Maroc, qui sont épouvantables.

Point de vue juridique, je ne vois pas comment vous pourriez reprocher à la compagnie l'entrée illégale de votre mari sur le sol marocain. Ce sont les autorités marocaines qui peuvent se plaindre.

Par Karine74

Franchement je reste bouche baie vraiment un truc de fou , j'ai même pas de mot je suis encore choqué jusqu'à maintenant
Autant le comportement qu'il on eu a Agadir autant le comportement que easy jet a eu avec moi et au tel , je reste sans mot , on a économisé toute l'année pour se faire maltraiter, je suis sans mot vraiment

---
Par Karine74

Si déjà au moins il aurait vérifier vraiment au lieu de dire ok j'aurais au moin annuler tout et reportais là on nous laisse aller sans vérifier rien

---
Par Karine74

Comme je suis passer par le biais de expédia pour faire l'hôtel et l'avion , car eux pareil il veulent rien savoir car j'ai

payais pour 3 hôtel et là on est que 2

Par yapasdequoi

Avez-vous bien lu les conditions générales de vente de cette agence ? En général elle vous incite à vérifier par vous mêmes les formalités à accomplir pour voyager et décline sa responsabilité si vous n'êtes pas en règle.
Vous n'aurez pas de dédommagement pour absence de visa.

Par Karine74

P être alors pourquoi le mi dirigé de EasyJet nous a dit que tout est ok et qu'il ne manque que rien , il est obliger de contrôler si tout est ok normalement, et aussi la façon ou on s était traiter, je veux bien croire que mon mari ne pouvait pas passé car il avait pas Aevm, mais il y a des façons de traiter les gens , quand j'ai eu easy jet eu tel même lui ne comprend pas qu'on a fait Geneve Agadir birn sur apres il m'a dit a les personnes derrière les guichets ne travail pas pour easy jet , mais on s'en va ton , je me suis renseigné il aurait pas dû nous dire de laisser passer , il aurait dû contrôler , la il nous dis que c'est tout bon , vous pouvez y aller vous aurez fait quoi ? Ben nous on passe .

Par Isadore

La compagnie doit vérifier que le nom sur le document d'identité correspond à celui de la réservation. Subsidiairement, elle est autorisée à refuser l'embarquement aux personnes qui ne sont pas en règle pour entrer dans le pays d'accueil (défaut de visa...), mais ce n'est pas une obligation d'informer le voyageur.

Une agence de voyage, sauf si un contrat le prévoit, n'a que l'obligation de fournir "des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination" avant la conclusion du contrat.
https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000036464065

Sauf clause contractuelle différente, c'est au client de s'assurer qu'il est en règle au moment du voyage.

Je suis désolée, mais sauf si vous avez souscrit un contrat qui engageait un tiers à vérifier vos papiers, le seul responsable juridique de cette situation est votre mari qui n'a pas vérifié qu'il était en règle.

De même l'entrée irrégulière dans un pays étranger n'ouvre le droit à aucune forme d'assistance de la part de la compagnie aérienne. C'est commercialement discutable, mais la compagnie aérienne ne vous devait aucune assistance. C'était à vous de trouver un endroit pour dormir, de l'eau ou des boissons.

Juridiquement, je ne vois aucun recours (sous réserve de ce que prévoit votre contrat). Vous pouvez tenter de demander un geste commercial.

Par Karine74

Merci pour tout vos réponse alors quelqu'un peux m'expliquait delà svp merci . Un service visa réservé tout particulièrement aux clients Expedia
Nous sommes conscients de la frustration qu'entraînent les démarches liées à l'obtention de passeport et visa à chaque nouvelle réservation de voyage. C'est pourquoi - en partenariat avec VisumCentrale, du groupe CIBT - Expedia a décidé de vous tenir informé sur les documents de voyage indispensables à votre voyage et de vous indiquer pas à pas la marche à suivre pour obtenir un visa. Moyennant un supplément*, cette démarche sera prise en charge par nos services, ce qui vous évitera de longues heures d'attente dans les couloirs d'ambassades et autres consulats étrangers.
VisumCentrale** propose ainsi une vaste gamme de services, comme l'obtention de visas pour plus de 200 pays, mais aussi la demande et le renouvellement de passeports, législations, traductions et plus encore, le tout protégé par un système de sauvegarde en ligne.

Par yapasdequoi

Ce service peut être utilisé AVANT de voyager, pas après.

Avez-vous contacté le service client pour exposer vos demandes d'indemnisation ?
Et si oui quelle fut leur réponse ?

Par Karine74

Oui sans succès on m'envoi à droite à gauche expédia dis c'est pas eux faut voir avé easy jet , easy jet au téléphone quand j'avais eu la personne qui m'a raccrocher à la fin d'ailleurs avait bien dis que normalement on aurait pas du voyager et que il aurait dû être contrôler après me dit les personnes derrière leur guichet ne travail pas pour easy jet .là j'attend j'ai une réclamation générale à easy jet l'argent je m'en fou c'est la façon de faire a a ce jour je reste choquée

---
Par yapasdequoi

On ne pourra pas vous en dire plus. Il faut toujours vérifier vous mêmes les formalités avant de voyager.