



Litige agence de voyage kenyane

Par flour3

Bonjour,

Je sollicite un avis juridique concernant un différend avec une agence de voyage kényane, ThinkScene Safaris (licence : TRA1/22/C01/47527).

J'ai conclu un contrat écrit et approuvé avec eux le 09/01/2025, pour un séjour familial au Kenya entièrement payé à l'avance (6 770 \$).

Pendant le séjour, le 23/03/2025, l'agence m'a envoyé un email réclamant un paiement supplémentaire injustifié de 1 340 \$, ensuite réduit à 710 \$.

Ces frais concernaient des ?ajustements? d'hébergement, de véhicule, ou d'activités pourtant incluses dans le contrat initial.

J'ai refusé de payer, considérant ces demandes comme abusives et contraires au contrat.

À la suite de cela, j'ai reçu des menaces de déclassement du reste du séjour et des propos insultants d'un chauffeur affilié à l'agence.

Pour des raisons de sécurité et de confiance, j'ai annulé le dernier segment du voyage (valeur : 3 000 \$) et l'ai re-réservé par une autre agence à mes frais.

L'agence a refusé tout remboursement malgré les preuves contractuelles et a cessé de répondre.

J'ai déposé deux plaintes à la police au Kenya, saisi l'ambassade de France, et contacté la Tourism Regulatory Authority (TRA), qui avait promis un remboursement partiel avant le 30/09/2025 que je n'ai jamais reçu.

Je cherche désormais à savoir :

Quel recours légal international je peux engager depuis la France contre une agence kényane (contrat, paiement et preuve électroniques) ?

Si je peux faire pression via une autorité française ou européenne du tourisme ?

Comment contraindre la TRA kényane à agir ou signaler son inaction ?

Merci pour toute aide ou orientation possible.