



Litige sur frais d'annulation d'un voyageur

Par Patrik85

Bonjour,

Pour des raisons personnelles, je suis contraint d'annuler le voyage réservé sur le site lastminute.com

L'article 10.1 de leur CGV stipule le suivant :

Source: <http://www.fr.lastminute.com/site/aide/conditions-generales-de-vente-voyages-sur-mesures.html>

10.1 Annulation de votre commande par vous-même

Toute demande d'annulation totale ou partielle doit nous être signifiée par écrit (fax ou email).

Pour certains Séjours, les Frais d'Annulation sont de 100% du montant de la commande. Dans cette hypothèse, cela est indiqué dans le descriptif de l'offre et en outre aucun Frais de Gestion n'est appliqué.

En règle générale, et sauf mention spécifique dans le descriptif de l'offre, l'annulation de votre commande de votre part donne lieu à l'application des Frais d'Annulation et des Frais de Gestion suivants, sachant que les Frais de Réservation, les Frais de Dossier et les éventuelles primes d'assurance ne font jamais l'objet d'un remboursement :

Annulation à plus de 30 jours du départ :

? Frais d'Annulation correspondant à 10% du montant de la commande TTC (hors assurance, hors Frais de Réservation et hors Frais de Dossier) ; et
? Frais de Gestion de 30 euros par commande.

Annulation de 30 à 16 jours du départ :

? Frais d'Annulation correspondant à 50% du montant de la commande TTC (hors assurance, hors Frais de Réservation et hors Frais de Dossier) ; et
? Frais de Gestion de 30 euros par commande.

Annulation de 15 à 7 jours du départ :

? Frais d'Annulation correspondant à 75% du montant de la commande TTC (hors assurance, hors Frais de Réservation et hors Frais de Dossier) ; et
? Frais de Gestion de 30 euros de frais par commande.

Annulation à moins de 7 jours du départ :

? Frais d'Annulation correspondant à 100% du montant de la commande TTC.

En cas d'annulation ou de non présentation d'un client au départ d'un Séjour incluant un transport aérien, vous pouvez demander le remboursement des taxes et redevances dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager (QW ou QX et FR). Vous pouvez faire cette demande via le formulaire de contact sur le site, rubrique « contactez-nous ». Vous serez alors remboursé au plus tard dans les trente (30) jours de votre demande.

Mon départ étant prévu le 30/08, je me trouve dans la tranche de 50 % d'annulation pour l'instant.

Voici les postes indiqués sur la facture :

1* CHAMBRE DOUBLE (2 ADULTES) 1 x 1170,00 ?
FRAIS DE DOSSIER OBLIGATOIRE 1 x 23,00 ?
TAXES OBLIGATOIRES 2 x 121,00 ? = 242,00 ?
TAXES OBLIGATOIRES 2 x 3,00 ? = 6,00 ?

Voici détail de frais d'annulation envoyé par le voyageur:

Les frais d'annulation se détaillent comme suit :

- Frais d'annulation = 709 euros [(1170 + 248 de taxes)/2]
- Frais de dossier obligatoire = 23 euros
- Frais de gestion dossier = 30 euros
- Taxes obligatoires = 248 euros

Le total des frais d'annulation sera donc de 1010 euros.

Voici mon calcul :

- Frais d'annulation = 585 euros (1170 / 2)
- Frais de dossier obligatoire = 23 euros
- Frais de gestion dossier = 30 euros
- Taxes obligatoires = 248 euros

Total 886 ?

Selon le calcul du voyageur les taxes ont été comptées 2 fois.

Afin de rester dans la tranche des 50 % j'ai envoyé ce mail aux service clients de Lastminute.com

Bonjour,

"Bon pour annulation avec frais d'annulation de 886 ?"

Détail :

- Frais d'annulation = 585 euros (cf. facture ci-jointe envoyée par vos services)
- Frais de dossier obligatoire = 23 euros
- Frais de gestion dossier = 30 euros
- Taxes obligatoires = 248 euros

Remboursement à effectuer de 555 ?.

Merci de m'indiquer quand le remboursement sera effectué svp.

Merci.

Pourriez-vous m'indiquer si selon ces éléments je suis dans mon droit ? Si oui, quels recours ai-je ?

Merci.