



RESERVATION VACANCES ANNULEE

Par lacota

Bonjour

Nous avons réservé auprès d'une agence de voyages , un séjour de 15 jours comprenant le transport-la pension complète ainsi que les boissons dans un hôtel des canaries et réglé la moitié de ce forfait.

Hier nous apprenons que pour une raison inconnue- « défaillance de l'hotel- ?etc ? En conséquence l'on nous propose un autre hôtel qui ne nous convient guère, avec la plage située à plus de 3 kms de l'établissement et une seule navette le matin et soir? en outre bien que nous savons que les avis sur cet hôtel ne laissent pas préfigurer un séjour correspondant à nos attentes bien que nous sachons que ceux-ci peuvent être divergents.

Par ailleurs nous avons compulsé le catalogue mais nous n'avons pas trouvé une autre destination qui pourrait nous convenir.

Pouvons nous demander la résiliation de ce séjour et son remboursement et quelles lois invoquer ?

Cordialement

figurant sur le catalogue d'une agence de voyage

Par kang74

Bonjour

Avez vous lu votre contrat pour savoir ce que vous avez accepté ?

Par lacota

bonjour-

excusez moi en fait non - il s'agit de l'annulation d'un voyage par une agence de tourisme.

Vous avez raison je vais le consulter et je reviendrais vers vous si nécessaire. Merci encore

Par lacota

bonjour

selon le contrat de voyage a forfait

une clause libellée comme suit indique " les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait autre que le prix, subit une modification importante. Si avant le début du forfait le professionnel responsable du forfait annule celui ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement si il y a lieu."

En fait l'on nous propose un autre hôtel dont la plage se trouve à plus de 3kms avec une seule navette le matin et le soir- Et celui ne nous plaît guère- Nous avons même consulté d'autres destinations sur le catalogue mais aucune nous intéresse.

Quels sont mes droits

cordialement

Par Isadore

Bonjour,

L'hôtel est indéniablement "un des éléments essentiels du forfait autre que le prix". Si l'on vous proposait un hôtel voisin de même classe et avec les mêmes facilités, je pense que vous ne pourriez pas être remboursé.

Mais à vous lire cet hôtel n'est pas identique au premier. Dans ce cas je pense que vous pouvez invoquer cette clause pour résilier le contrat et vous faire rembourser. Il faut argumenter le fait que ce nouvel hôtel est "une modification importante".

Par hideo

bien que l'article L211-14 ne mentionne pas d'une façon claire ,les éléments essentielles d'un contrat de voyage à forfait ,le changement d'hôtel ,dans votre cas et tel que décrit est un éléments essentiel ,car l'hôtel ne semble pas être de la même catégorie .En plus il y a de gros inconvénients par rapport à celui d'origine.

Vous pouvez donc invoquer l'article L211-14 du code du tourisme pour résilier votre contrat et vous faire remboursé totalement .Par contre ,si vous acceptez la proposition de remplacement ,vous ne pourrez pas prétendre à un dédommagement .Il y a à ce sujet un arrêt de la cour de cassation du 14 novembre 2019 ,mais je n'arrive pas à retrouver le texte complet.

Par lacota

bonjour

Merci à vous tous

Cordialement