



Billet ferry échangeable , échange refusé

Par cdargere

Bonjour,
J'ai acheté deux billets de ferry XXXX sur une plateforme comparant les prix: XXXX

Des billets échangeables mais non remboursables (tarif standard, CGV vérifiées)
J'ai souhaité échanger les destinations.

Le site propose de le faire en ligne ,cela ne fonctionne pas(seulement les changements de dates en ligne)
Pas de SAV téléphonique. De laborieux échanges de mail pour effectuer l'échange.

L'opératrice me répond qu'il n'y a pas de places pour la traversée demandée. Ce qui est faux puisque je vois les places disponibles en direct. Captures d'écran à l'appui. Je propose néanmoins d'autres traversées. Refus également pour la même raison.

On finit par m'expliquer que les places que je vois disponibles sont disponibles à l'achat mais pas à l'échange...

Je finis par racheter mes billets(aux dates souhaitées) sur un autre site.
J'annule mes billets sur direct ferries et demande leur remboursement car ils n'ont pas respecté leurs CGV. Ils refusent (mise à part les taxes)

Le site est basé en Angleterre. Le préjudice est de 500 euros. Quel recours ai-je? Est-ce gratuit? Ai-je la moindre chance de récupérer cet argent ou dois-je laisser tomber?

Je vous remercie
C.D

NB: dernier mail reçu de la part de XXXXXX : finalement aucun remboursement ne sera fait, même pas les taxes.