



## Transaction en ligne

-----  
Par Faou2003

Bonjour, j'aimerais avoir un conseiller juridique sur ma situation. Il y a quelques jours j'ai dut faire une demande de modification de billet auprès d'un site en ligne. J'avais déjà fait une tel demande auparavant auprès de la même agence qui durant le processus n'a pas manqué de m'appeler pour me demander si je souhaitais toujours modifier mon billet et confirmer l'envoi des billets que j'avais reçu par mail. Cependant, cette fois l'agence ne m'a envoyé qu'une confirmation de traitement.j'ai tenté à de nombreuses reprises d'appeler leur service client qui est resté sans réponse. Le jour du départ initialement prévu, après avoir constaté aucun envoi de billet pour confirmer une modification j'ai décidé d'annuler le billet qui faisait l'objet d'un traitement de modification. Le jour suivant j'avais étais débité de 250 ?. Après consultation avec le service client et le service de réclamation, on m'informe que ma demande d'annulation avait annulé mon en même temps le nouveau billet issue de ma demande de modification. Cependant, je n'ai jamais reçu ses billets et je ne le ferais même pas rembourser des 250 ? de modification. Que puis-je faire ? N'y a t'il pas de protection du consommateur dans ce cas ?