



Go Voyages: clauses absurdes sur le droit de retractat

Par **Tilila40**, le **17/11/2013** à **15:42**

Bonjour,

je vous fait part de mon expérience qui m'a scandalisée et qui m' a fait perdre 916€ de billet pour une erreur de clic!

1/ Le 15 nov 2013 à 22h55, j'ai effectué la réservation de 2 billets Paris New-York sur le site Go-voyages.

A 23h00: 5 min plus tard, je reçois une confirmation mail.

2/ Je réalise qu'il y a une erreur de saisie sur la date de retour "31 janvier 2014" au lieu du "31 décembre 2013"

Comme il est impossible de joindre le service client à cette heure tardive, j'envoie une réclamation via le site internet afin de rectifier la date de retour.

3/ Le 16 novembre au matin, soit 9h après la commande, j'appelle le service client dès son ouverture (9h), afin de procéder à la modification de ma date de retour:

Dans un 1er temps, le service client m'explique que cette modification est impossible et que 100% du billet est perdu car le billet a été "émis".

[cf : Clauses Abusives de leur Conditions Générales de vente : « Après émission du Billets (Confirmation mail), aucune modification ou annulation est possible, 100% du billet est à votre charge. »]

Comment réagir dans un délai de 5 min entre la validation de la commande (22h55) et sa confirmation (23h) avec un service client fermé?

Nous avons mis moins de 24h pour signaler le souci.

4/ Après de nombreuses recherches sur les forums, je parviens à trouver le numéro top secret du SAV en France qui a, seul, une possibilité d'action sur les réservations.

Le SAV m' explique que si j'avais signalé le problème le jour-même c'est à dire le 15 nov à 23h, les modifications auraient pu être réalisées moyennant 60€.

Je leur rappelle que le SAV est fermé à 23h et qu'il ne rouvre qu'à 9h et que j'ai bien appelé à 9h.

Seulement, nous étions désormais le 16 novembre et que ma possibilité de modifier mon billet était caduque.

Je perdais donc 900€ de billet pour :

- ne pas avoir contacté un SAV fermé à 23h
- n'avoir pas réagi entre 22h55 et 23h, c'est à dire avant l'émission du billet, où pour les

mêmes raisons, je n'aurais pas pu faire grand chose avec les services fermés!

6/ Les pénalités concernant " l'avant émission de billets " sont absurdes lorsqu'il y a un délai de 5 min entre la récapitulatif de la commande et sa confirmation!

Ma question concerne les recours: j'ai lu 2 articles l'un portant sur la révision de la directive Européenne sur les droits du consommateurs:

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-663_fr.htm

Par **domat**, le **17/11/2013 à 16:25**

bjr,

vous omettez de signaler que vous perdez 900 € non pas seulement pour les 2 raisons que vous citez mais également par le fait que vous avez commis une erreur lors de la commande de votre billet alors qu'en principe le logiciel de commande demande toujours la confirmation de votre commande avant sa validation.

quand on consulte le site go voyages et en particulier la FAQ relative à la modification de son billet il est indiqué que la modification de sa réservation après son émission entraîne des frais selon qu'il s'agit d'un vol affrété ou d'un vol régulier pouvant atteindre effectivement 100% du billet ttc.

sauf à contester les conditions de vente de go voyages, je ne vois pas de recours sauf un arrangement commercial avec ce voyageur.

cdt

Par **Tilila40**, le **17/11/2013 à 16:46**

Je vous remercie de votre réponse.

ce que je souligne, ce sont en effet les clauses auxquelles est soumis le droit de rétractation du client.

Que le client ait commis une erreur de frappe, ou qu'il souhaite modifier ses billets, il est en droit de réagir pour rectifier le problème.

Le SAV m'a expliqué qu'ils auraient pu modifier ma commande si je les avais appelé dans les 24h.

Or, j'ai appelé le soir-même de ma réservation, mais le message vocal indiquait que leur bureau était fermé.

J'ai donc rappelé à l'ouverture à 9h.

Entre la confirmation (23h) et mon appel à 9h, il s'est écoulé exactement 10h!

Mais il était impossible de rectifier les dates car nous étions passé du 15 novembre au 16.

- Par ailleurs, le délai de rétractation permettant une modification moyennant des frais de pénalité de 10% du billet ne fonctionnait pas car il aurait fallu les contacter AVANT l'émission du billet soit entre 22h55 (horaire de la validation de la commande) et 23h (horaire de la confirmation).

Par conséquent, je perdais 100% du billet

D'une part, cette clause est inacceptable car on ne peut réagir en 5 min!

D'autre part, même dans les 5 min, on ne peut faire changer un billet si le service client est fermé!

Par **Philp34**, le **18/11/2013** à **10:27**

Si je puis vous être utile

Bonjour,

Je vais suivre votre dossier et dans cette perspective indiquez-moi le nom de votre fournisseur de voyages (compagnie aérienne).

Dans cette attente.

Salutations.

Par **Philp34**, le **18/11/2013** à **13:00**

Re-

J'ai pu faire sans à ma demande pour avancer dans votre dossier.

Dans son premierement si votre réservation de 2 billets d'avion est la « combinaison de l'achat de « deux allers simples » (1 ALLER – 1 RETOUR) proposée par votre organisateur en certaines circonstances le litige inhérent à votre degré des pénalités ne devrait se porter que sur le seul billet de retour.

Dans son deuxièmement l'organisateur n'a pas à vous appliquer le barème de frais de 100 % sur le montant total TTC du prix du billet dès lors que si l'on peut comprendre ce que veut dire annulation on distingue mal en quoi consiste modification ; s'agit-il seulement d'une modification de la date du départ dans un vol sec ou de celle d'un départ et retour dans une commande aller-retour ou encore s'agit-il aussi ce qui est votre cas simplement de la modification de la date de retour.

Ce barème ne peut en aucun cas être applicable de la même façon à une annulation de réservation qui porte un réel préjudice tant à l'organisateur qu'au transporteur qu'une simple modification d'une date de retour au délai lointain.

En ce cas, la clause est abusive dans le sens où elle a pour effet de créer au détriment du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat et doit être considérée comme non écrite.

Dans son troisièmement le montant de ces frais correspond à celui – j'ai cru comprendre – du

prix du billet. Or dans ce prix sont compris le prix du carburant (de l'avion) que vous n'avez pas utilisé en qualité de passager et celui des taxes dont son ensemble doit vous être remboursé selon les modalités convenues soit par l'organisateur soit par le transporteur selon le nom qu'il porte.

Autrement, il sera ardu de démontrer la défaillance de votre opérateur dans chaque étape de vos interventions.

C'est pourquoi, je suggère toujours que chaque transaction sur internet fasse l'objet de captures d'écran des différentes opérations des parties au contrat.

Je vous suggère donc de vous adresser par missive recommandée à votre organisateur lui réclamant le remboursement de tout ou partie des frais vous appuyant des raisons évoquées opere citato (citées plus haut) concluant qu'à son défaut vous remettrez l'entier dossier à une association de consommateurs.

Vous aurez une réponse qui vous fera découvrir les différentes actions à mener pour recouvrir votre bon droit.

Re.

Par **Tilila40**, le **19/11/2013** à **13:56**

Bonjour,

Je vous remercie sincèrement d'avoir pris le temps de vous pencher sur mon dossier.

Effectivement, la question de déséquilibre dans le contrat qui lie le consommateur à l'agence est centrale.

Je vais effectivement m'appuyer sur votre texte pour composer la lettre.