



Litige avec agence de voyage

Par **PIU35**, le **15/04/2016** à **16:01**

Nous avons voyagé dans les émirats arabes unis et à Oman. Pour être sûrs de la qualité des documents nécessaires au passage des frontières, nous avons demandé à TUI/Nouvelles frontières d'organiser l'autotour. Les documents de voyage sont arrivés 4 jours avant notre départ. Mauvais libellé "autotour émirats arabes unis 14j", alors qu'il y avait 7j dans les émirats et 7 jours à Oman, les hôtels à Oman étant réservés par TUI. Nous avons eu un véhicule sans les documents obligatoires pour passer la frontière. Il a fallu passer bcp d'appels locaux et en France pour pouvoir circuler. 500 Euro de frais de portables. Le véhicule avait dès le départ un problème de batterie, que nous avons fait changer. Sur le contrat, aucune référence du correspondant local, donc pas de voucher pour les hôtels. Coordonnées d'hôtels réservés fausses. Enfin, vacances gachées, temps perdu (pas de visite dans certains endroits à cause du temps perdu aux frontières etc), et frais téléphoniques énormes. TUI ne répond pas quand nous demandons un "geste commercial", ne serait ce que prendre en charge les factures de portables. Le préjudice moral, on n'y fait même pas référence. Comment agir, sachant que nous avons déjà envoyé une lettre RAR sans réponse. Merci