Image not found or type unknown

Annulation abusive billet d'avion

Par **ha dang sandie**, le **06/06/2017** à **17:07**

Bonjour,

voila un e-mail que j'ai envoyé au groupe lastminute.com qui vous expliquera clairement ma situation et vous donnera un aperçu de mes échanges avec avec eux. A la suite de cet e-mail et de mes nombreux appels qui l'ont précédés je n'ai eu que des réponses négatives. Ma question est de savoir si j'ai une change de récupérer mon billet ou non. Je vous remercie d'avance pour votre aide et vos conseils.

Madame, Monsieur,

Je vous adresse cet e-mail concernant mon billet d'avion initialement réservé au départ de Nice et à destination de Denpasar Bali sous l'ID Booking ******, d'un montant de 1170,39 euros.

Suite à différents évènements personnels j'ai contacté votre assistance pour avoir des renseignements sur les conditions d'annulation de mon billet sans pour autant avoir pris la décision d'annuler mon billet. Ma demande était d'avoir des informations avant réflexion.

Un membre de votre personnel m'a donc envoyé un e-mail contenant les conditions d'annulation et me précisant de le rappeler pour effectivement annuler mon billet si les conditions me convenaient.

Le jour même je reçois donc cet e-mail contenant les conditions : deux colonnes désignant deux options, avec un montant dans chacune d'elles et un lien « confirmer ». Ayant la conversation avec l'assistant en tête, je clique sur le « confirmer » d'une des deux colonnes pensant être redirigée sur les conditions de cette option. Au lieu de cela je reçois immédiatement un e-mail me confirmant l'annulation de mon billet auprès de la compagnie aérienne. Autrement dit, un seul clic dans un e-mail a entraîné une annulation de billet à 1170,39 euros, sans aucune demande de confirmation sachant qu'un assistant de lastminute.com m'avait bien précisé de le rappeler pour confirmer l'annulation. L'e-mail était censé être un simple e-mail informatif et non un e-mail d'annulation. Entendez bien qu'en cliquant sur ce bouton je ne m'attendais en aucun cas à l'annulation de mon billet et n'aurais jamais fait un tel choix en ayant conscience de n'être remboursée que de 51,12 euros sur un billet de 1170,39 euros. Je m'attendais clairement à avoir un complément de conditions, un lien vers votre site ou tout autre chose qui ne m'engagerait en rien concernant l'annulation de mon billet.

A la suite de ce malencontreux clic je tente immédiatement de contacter votre assistance par

téléphone pour expliquer ma situation. Lorsque j’arrive à joindre un de vos assistants on m’informe qu’il est impossible d’annuler l’annulation. Je vous sollicite par cet e-mail pour que vous fassiez le nécessaire pour rétablir mon billet d’avion.

Je vous laisse imaginer ce que peut représenter une telle somme pour moi et vous dis dores et déjà que si suite à cet e-mail vous ne mettez pas tout en oeuvre pour répondre à ma demande de récupération du billet d’avion pour pouvoir me rendre à Bali, je n’en resterai pas là et ferai appel à des associations de consommateurs pour annulation abusive.

Veuillez agréer madame, monsieur, l’expression de mes cordiales salutations.

Est-ce bien légal de la part de la compagnie de valider une transaction (ici, l'annulation) par un seul clic qui plus est dans un email, sans redirection vers le site pour finaliser la transaction, et du coup sans demande de confirmation avec une boite de dialogue type "etes vous sur ?"

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés