



Lastfois avec Lastminute suite à litige

Par **ChristianB**, le **07/09/2011** à **22:51**

Bonjour,

Il y a plusieurs mois, j'ai acheté à la société Lastminute, un séjour à Corfou pour 3 adultes, pour un montant total de 1233,00€, du 18 au 25 septembre 2011.

Cette somme a été intégralement réglée et débitée de mon compte bancaire.

Il y a une dizaine de jours, j'ai contacté cette société afin de lui demander de rajouter un enfant de 4 ans.

Quelle n'a pas été ma surprise en découvrant les tarifs appliqués pour cet enfant. Un premier devis me réclame, si je l'accepte, 892,07€ par passager pour 2 chambres doubles ou 688,30€ pour l'enfant (donc logé avec 2 adultes en chambre double) et 1103,59€ pour le troisième adulte logé en chambre Single.

De plus, par téléphone (puisque rien ne le mentionne sur leur mail), Lastminute m'informe que, sur ce tarif, la somme déjà payée a déjà été déduite et que les prix indiqués viennent en complément. Soit un total de 3568,28€ (892,07€ X 4) + 1233,00€ (déjà payés), soit 4801,28€ pour 2 chambres doubles ou 688,30€ (tarif " spécial " pour un enfant de 4 ans !) + 1103,59€ + 1233,00€, soit 3024,89€. Pour ce prix là, je ne vous cache pas que j'aurais choisi une destination autre !

Je leur demande la possibilité de ne rien changer au contrat (1 chambre double) et de régler simplement le séjour de l'enfant qui peut dormir avec nous dans notre lit. Refus de la société. Recontactant Lastminute pour leur exprimer mon désaccord, je reçois un second devis où on me demande, toujours sans tenir compte des sommes déjà encaissées : 1306,20€ pour les 4 passagers pour 2 chambres doubles ou 493,75€ pour l'enfant en chambre double et 443,00€ pour le troisième adulte en chambre Single.

J'ai (encore) adressé un mail à cette société en lui faisant remarquer qu'ils avaient des pratiques malhonnêtes ainsi qu'une publicité mensongère, puisque, sur leur site, il est précisé que pour cet hôtel et cette destination, des tarifs sont appliqués aux enfants de 2 à 12 ans, logés avec 2 adultes en chambre double (chaque adulte ayant payé 399,00€, pourquoi appliquent-ils un tarif de 493,75€ pour l'enfant?).

Ce matin, un conseiller me contacte afin de lui confirmer que je n'accepte pas leurs conditions et que ces dernières sont fermes et définitives. Dans un dernier mail, je demande à Lastminute d'être intégralement remboursé de la somme versée : 1233,00€. Ils me répondent que, conformément au contrat, 75% seront prélevés.

Je poste donc ce message afin de signaler les pratiques malhonnêtes de cette société.

Par **Domil**, le **07/09/2011** à **23:54**

Je ne vois pas ce qu'il y a de malhonnête : vous avez réservé un voyage avec des conditions

et tout à coup, pour convenance personnelle, vous demandez des modifications non prévues (et peut-être non possible dans ses conditions de prix) et ce quasi à la dernière minute. C'est donc un nouveau contrat, avec une réservation différente
Ensuite, vous annulez sans motif très tot avant le départ.

Par **ChristianB**, le **08/09/2011** à **16:08**

Bonjour,

Trouvez-vous normal, de la part de Lastminute, de vouloir me facturer **1306,00€ de plus** pour 4 personnes, alors que **1233,00€ ont déjà été versés et retirés**, du simple fait du rajout d'un enfant de 4 ans ? Un contrat a déjà été conclu avec cette société, pourquoi alors parler de payer un supplément aussi important sur 3 séjours qui ont déjà été acquittés ? N'est-ce pas eux qui modifient le contrat initial ?

Effectivement, par obligation et non pour convenances personnelles comme vous le dites dans votre mail (mais ma vie privée ne vous regarde pas !), j'ai demandé le rajout de cet enfant (même si ce n'était pas prévu au départ, je pense que dans la limite des places disponibles, cela est possible ! Je ne crois pas que les TO " vous bondissent à la gorge " si vous demandez à rajouter un passager ? Sinon, je n'ai rien compris au commerce !). Je comprends pertinemment que les prix puissent différer et que l'offre initiale dont j'ai bénéficiée puisse être caduque. Dans ce cas, que l'on me donne le prix du séjour, uniquement pour l'enfant, en sachant qu'il sera hébergé en chambre double avec les 2 adultes et qu'il faudra payer un supplément pour le 3ème adulte qui, pour le coup, devra avoir une chambre Single. Pourquoi donner un tarif englobant 4 passagers ? Je n'ai demandé la modification que pour 1 seul passager.

Je signale également que plusieurs autres TO contactés sont abassourdis de l'attitude de Lastminute et ne comprennent pas les tarifs donnés (à titre d'information, hier encore, ce même séjour était proposé à **499,00€**); Pourquoi alors me faire payer : 1233,00€ + 1306,00€, soit 2539,00€ ou **634,75€** pour 4 passagers (dont 1 enfant sensé payer moins cher en chambre double avec 2 adultes, comme stipulé sur l'offre).

Il faut tout de même savoir, que sur un premier devis, ils annonçaient 688,30€ pour l'enfant (en chambre triple) et 1103,59€ en Single (sans tenir compte des 399,00€ déjà perçus pour ce passager). Ce n'est qu'un séjour à Corfou ! Pas à Tahiti !!!

Si vous ne trouvez toujours pas cette attitude malhonnête, c'est que je le pense, vous avez des intérêts dans cette entreprise et que vous vous sentez obligé de les défendre.

Si maintenant, mon explication vous a convaincu, je tiens les différents documents envoyés par cette société à votre disposition, si vous le souhaitez.

Bonne journée