Image not found or type unknown

Litige remboursement Lastminute.com

Par **Elab**, le **23/03/2016** à **12:31**

Bonjour,

Nous avons réservé un vol+hotel chez last minute pour 4 adultes.
Aux actualités nous apprenons la faillite de la compagnie aérienne avec laquelle nous devons partir.
Last minute ne nous propose aucun vol équivalent afin de garantir notre séjour et ne semble même pas au courant. (plateforme téléphonique au Maroc)
Notre séjour est annulé. Nous demandons le remboursement du vol et de l'hotel. Après plusieurs réclamations au service client, Last minute nous transfère le même message automatique: votre remboursement dépend de la compagnie aérienne... et pas de remboursement également de l hôtel compris dans le package jusqu'à ce jour.

Quels sont nos recours pour obtenir le remboursement?
Service client déplorable! Nous ne réserverons plus nos vacances via ce site.

Par **miyako**, le **25/03/2016** à **20:51**

Bonjour,
C'est Last minute qui doit vous rembourser ,car ce sont eux qui ont vendu la prestation.
L'hôtel étant inclus dans la prestation globale ,c'est l'ensemble que l'on doit vous restituer entièrement.
Il faut envoyer une lettre recommandée de mise en demeure ,avec menace de saisir le juge de proximité si pas de remboursement sous quinzaine.Vous contactez également le Syndicat Nationale de Agents de Voyage .
Surtout que les agence de voyage ont une assurance couvrant ce genre de risque.En France ,selon la loi française, c'est l'agent de voyage qui a vendu la prestation qui est responsable du bon déroulement du voyage de ses clients.
Amicalement vôtre
suji KENZO

Par **Elab**, le **29/03/2016** à **11:11**

Merci beaucoup pour ce retour.
Je pense aussi qu'ils doivent avoir des assurances pour ce genre d'aléas. Last minute n'a en

effet pas assuré la prestation. De plus, nous avons du repayer un second séjour pour nous permettre de partir.
Pour encaisser c'est toujours rapide mais pour rembourser le client il n'y a plus personne!
Je prépare une lettre de mise en demeure. Nous n'allons pas nous arrêter la...

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés