



## pénalités de frais d'annulation - vol go voyages

Par **baron1412**, le **21/03/2011** à **11:32**

Bonjour,

J'ai réservé, sur le site go voyages , 4 billets d'avion paris/abidjan (aller 9.12.10/retour25.12.10).

j'ai reçu par mail les 4 billets électroniques le 14.11.10.

Le 07.12.10, j'ai reçu par mail un nouveau "plan de vol" :

Subject: INFO VOLS DOSSIER I449359 0020912

> Date: Tue, 7 Dec 2010 17:04:48 +0100

>

> BONJOUR,

> LA COMPAGNIE AERIENNE A ANNULÉ VOTRE VOL INITIAL ET MODIFIÉ VOTRE RÉSERVATION COMME INDIQUÉ CI-DESSOUS.

> NOUS VOUS INVITONS A VOUS PRESENTER AU COMPTOIR DE LA COMPAGNIE

> 3H AVANT LE DEPART AFIN DE RETIRER VOS NOUVEAUX BILLETS.

> Cordialement. Le Service Technique.

Le 08.12.10, la veille du départ, j'ai dû annuler ces 4 billets ; l'ambassade de cote d'ivoire ayant fermée de manière imprévue pour raisons de sécurité après les élections présidentielles, je n'ai pas pu récupérer mes visas et passeports (je n'ai pu les retirer que le 20.12.10)

Le 08.12.2010, je demande l'annulation du vol auprès de go voyages, qui me répond par mail :

Subject: I449359 - XAPA-Procédure d'annulation

From: confirmation@fr.travel-agency.travel

Date: Wed, 8 Dec 2010 18:51:38 +0100

Cher(e) client(e),

Objet: Procédure d'annulation

Nous faisons suite à notre entretien téléphonique de ce jour.

Vous trouverez ci-joint le barème des frais retenus pour toute annulation d'un vol régulier conformément à nos conditions de vente :

[s]Vols réguliers

Avant émission du billet 10 % + 30 € de frais de traitement par passager  
Après émission du billet 100 % du montant total TTC [/s]

[s]Vos titres de transport étant déjà émis, les pénalités retenues s'élèvent à 100% soit 3056 Euros[/s].

Je leur précise à plusieurs reprises que de nouveaux billets doivent être émis le jour du départ, puisque le plan de vol a été modifié ;  
go voyages ne veut rien entendre, pour eux, les billets ont été émis le 14.11.10 , les pénalités d'annulation sont donc de 100 %, ils ne tiennent pas compte du mail du 07.12.10.

Est-ce exact ?

Puis je demander la révision de mon dossier, et ainsi obtenir le remboursement des 4 billets moins les "10 % + 30 € par passager" ?

A ce jour, les pénalités retenues sont toujours de 100 %

avec mes remerciements,

Par **youss**, le **23/03/2011 à 16:26**

Bonjour,

Non ils n'ont pas le droit, vu qu'ils sont soumis au règlement 261/2004 du 11 février 2004, lequel les oblige à rembourser son billet à un passager dont le vol a été annulé si celui-ci le demande.

Par **baron1412**, le **23/03/2011 à 17:23**

bonjour,

le vol a été modifié, mais c'est moi qui est annulé pour un autre problème !

Par **youss**, le **23/03/2011 à 17:55**

LA COMPAGNIE AERIENNE A [s]ANNULÉ [/s]VOTRE VOL INITIAL ET MODIFIÉ VOTRE RÉSERVATION COMME INDIQUÉ CI-DESSOUS.

c bien écrit ANNULE. de tte façon modifie veut dire annulé le premier vol et le remplacer par un second vol.

Par **baron1412**, le **23/03/2011 à 18:53**

OK !

auprès de qui faire la demande, car go voyages refuse ...!  
la DGAC, association de consommateurs... ?  
merci !

Par **asdepique**, le **24/03/2011 à 10:44**

Bonjour,

D'abord il faut vérifier vos conditions sur votre billet électronique : modifiable ou remboursable. Car si le billet est non remboursable, vous ne pourrez rien faire. Dernier recours possible : faire valoir votre assurance si vous en avez souscrit une pour votre vol. Personnellement, je prends TOUJOURS une assurance.

Par **baron1412**, le **24/03/2011 à 17:42**

l'annulation a été demandée et prise en charge en partie  
mon problème est que go voyages ne reconnaît pas que de nouveaux billets devaient être retirés le jour du départ suite à la modification du vol, ce qui pour moi change le montant des pénalités !

go voyages reste sur sa position que les 1ers billets ont été émis le 14.11.10

Vols réguliers

[s]Avant émission du billet 10 % + 30 € de frais de traitement par passager

Après émission du billet 100 % du montant total TTC [/s]

[s]Vos titres de transport étant déjà émis, les pénalités retenues s'élèvent à 100% soit 3056 Euros. [/s]

au final, je perds 300 € de franchise (assurance annulation) + 800 € de taxes non remboursées par la compagnie, soient 1100 €

alors qu'avant émission des billets, je ne devrais perdre que 10 % (305 €) + 120 € de frais de traitement, soient 425 €

voici mon problème !

Par **asdepique**, le **28/03/2011 à 12:38**

Alors, en résumé et si j'ai bien compris, vous n'avez pas modifié le premier billet mais [s]racheté[/s] un billet d'avion, et là vous demandez le remboursement du premier billet. Est-ce bien le cas ?

Si c'est bien cela, il ne s'agit pas d'une demande de modification mais d'une demande de remboursement, et il est donc normal que le second billet ne soit pas traité dans ce cas de figure. En effet, ce n'est pas une modification du premier billet mais un second achat distinct.

Le plus simple est de contacter directement leur service clients pour avoir plus d'informations.

J'espère vous avoir apporté des éléments de réponse.

Par **baron1412**, le **28/03/2011** à **20:21**

non ce n'est pas celà !

- je devais partir le 9.12.10 (billets électroniques reçus le 14.11)
- j'ai dû annuler ces billets le 8.12.10 pour cause de non récupération des visas et passeports "coincés" à l'ambassade, fermée de manière imprévue ;
- le 7.12.10, j'ai reçu un mail de govoyages m'informant d'une modification des vols et donc de NOUVEAUX billets à récupérer à l'aéroport le jour du départ
- go voyages m'envoie un mail le 8.12, suite à l'annulation, me disant que les pénalités liées à l'annulation sont de :
  - 100 % en cas d'émission des billets
  - 10 % + 30 € /passager, avant émission des billets

[s]go voyages m'applique 100 % de frais au motif que les billets ont été émis le 14.11 et [s]ne tient pas compte de la modification du vol et le fait de récupérer de nouveaux billets à l'aéroport[ ]

j'ai contacté go voyages qui ne veut rien entendre  
que faire ? à qui s'adresser ?

merci !

Par **GYLYANE**, le **18/07/2013** à **11:28**

Je suis dans la même situation ma mère s'est trompée le 14/07 en commandant un billet et depuis malgré appel et mail pour annulation toujours aucune réponse et ils sont injoignables le site est en panne impossible de consulter le suivi de commande. J'ai peur de tout perdre comment faire?

Par **ducout**, le **17/09/2013** à **17:57**

madame ,monsieur. le 5 septembre j'ai acheté 2 billets bordeaux marrakech aller retour un pour moi et un pour mon mari et que lors de l'achat via internet on me demande de retaper les 16 chiffres de ma carte bleue car il y a eu un problème informatique ce que j'ai fait et là je me suis retrouvée avec 2 billets pour mon mari et 2 références pour le même vol et le même parcours et la même personne le lendemain je m'aperçois de l'erreur informatique alors j'ai

appelée 0899651951 je suis tombée sur une correspondante qui m'a confirmé qu'il y avait un bug informatique le 5:09:2013 et que mon billet serait remboursé intégralement le montant de l'appel est de 5 euros 50 et la durée est de 12 mn et le coup de téléphone était à 16h35min alors que le lundi 9 j'ai appelé on m'a dit qu'il faut appeler le lendemain ce que j'ai fait et la correspondante m'a confirmé que dans 72h j'aurai un mail de confirmation alors j'ai donc attendu la fin du week-end n'ayant pas de nouvelle j'ai rappelé le n 0170917472 j'ai eu une autre correspondante qui m'a dit la même chose que la précédente donc je ne comprends pas la seule chose que j'ai reçu c'est un email on me demandant d'annuler le 2 billet de vol aller et retour sous référence 6KXUMK j'ai confirmé l'annulation de celui-ci après j'ai plus de nouvelle et quand j'appelle le 01 on me demande d'attendre et on me met de la musique pendant 1h après personne en ligne deux jours après j'ai eu une autre personne qui m'a dit que mon dossier a été traité par la royale air maroc et que il on transmet le remboursement à GO voyage et que cette semaine j'aurais une réponse sauf que là j'ai rien donc ne comprends pas à cause de ça je me suis retrouvée à découvert alors que je considère que ceci n'est pas une erreur de ma part je compte sur vous pour régulariser les choses afin que je sois remboursée intégralement pour ce deuxième billet qui n'a pas lieu d'exister .

Par **miyako**, le **20/09/2013** à **00:14**

bonsoir,

Si vous avez l'e mail de la RAM comme moi ,ils ont remboursé GoVoyage .Go voyage doit vous recrediter votre carte bancaire .En principe ,c'est un TO qui est sérieux et cela devrait se faire rapidement.

Vous les appelez , demandez à parler à un responsable

Si cela ne marche pas ,alors il faut envoyer une lettre recommandée AR de mise en demeure à rembourser sous huitaine ,sous menace de saisir le juge de proximité en injonction de payer. Attention ,il faut bien être en possession de tout le dossier annulé et du email de remboursement.

Amicalement vôtre

suji KENZO

Par **bhar**, le **04/12/2013** à **16:08**

esque je vais perdre mes frais du vol