



## pouvons nous récupérer la totalité de notre paiement

Par **bluesky20215**, le 16/12/2020 à 16:37

Bonjour,

Nous avons acheté auprès d'une agence de voyage "physique" un forfait tout inclus vendu lui meme par un autre **groupe** (pour ne pas le nommer,il se désigne lui meme comme étant le N°1 de son activité).

Ce forfait était au départ/arrivée de l'aéroport Paris Orly .

Pour nous acheminer de notre lieu de résidence a Paris Orly,nous avons aussi acheté en meme temps dans cette agence ,un billet de transport aerien.

Suite a la crise sanitaire,la compagnie qui devait effectuer les vols depuis Paris Orlyl es a annulés.

Le **groupe** nous propose en remplacement,un départ/arrivée depuis l'aéroport Roissy CdG.

Accepter cette modification nous est impossible:

- Pour raisons professionnelles (afin de pouvoir rejoindre Roissy CdG en respectant l' heure d'enregistrement,cela nous implique de partir la veille du jour initialement prévu et mon employeur me le refusera)
- De plus,il nous faudrait engager des frais supplementaires pour: une nuit d'hotel,la modifications des billets (A/R du lieu de residence a Paris Orly) et le transfert A/R a Roissy CdG .

Nous avons demandé a beneficier soit d'un remeboursement sans frais soit d'un avoir,mais aussi bien l'agence que le **groupe** ne veulent pas.Ils considerent que c'est une annulation pour"convenance personnelle" et nous applique des frais d'annulation d'environ 20% soit 450.00 €.

Nous avons essayés de negocier un arrangement a l'amiable,sans succès.Pire,l'agence n'a pas répondu a notre dernier courrier en A/R et ne nous a toujours pas restituer notre du.

Sont-ils dans leur droit?

Dans la négative , quelle est le marche a suivre pour leur faire entendre raison.

Merci,

Cordialement.

Par **P.M.**, le **16/12/2020** à **18:01**

Bonjour,

Je vous conseillerais de vous rapprocher d'une association de consommateurs...

Par **bluesky20215**, le **17/12/2020** à **13:43**

Bonjour,

J'ai omis de préciser que c'est déjà le cas. Nos courriers auprès de l'agence sont rédigés et transmis par une association de consommateurs.

Merci pour votre réponse,

Cordialement.