



Quel Recours légal contre GoVoyages-- Annulation vol --

Par **steveaustin**, le **25/01/2016** à **10:40**

Quel est le recours légal que l'on peut engagé contre GoVoyages pour le refus d'une annulation de voyages pour raison de maladie? Est ce que le code de la consommation prévoit un droit de rétractation, quelque soit le motif et les conditions de vente d'un site? Y-t-il un ou une spécialiste sur ce sujet?

Recapitulatif:

Début Janvier 2016, nous avons effectué, par carte bancaire pro, un achat d'un vol d'affaire pour les USA. Prix du billet 650 euros.

Toutefois, une raison médicale inconnue et imprévisible à la date de la réservation, a contraint de reporter ce départ de plusieurs jours pour éviter toutes complications médicales selon le vive conseil de notre médecin traitant.

Nous avons appelé GoVoyages les 15 et 16 Janvier pour faire une modification de la date de départ. Le 15 Janvier, le conseiller nous a dit que quelqu'un nous rappellerait le lendemain. Bien sur, sans nouvelle de leur part dans la journée du 16 Janvier nous avons décidé d'appeler le 16 au soir.

Là, nous avons enfin pu expliquer notre cas exceptionnel à un conseiller qui nous a répondu qu'aucune modification de report pouvait être fait pour ce billet.

Par conséquent, nous avons été contraint d'annuler le vol et d'en racheter un autre pour la semaine d'après.

Nous avons envoyé une lettre recommandée à GoVoyages avec copie du certificat medical et de l'ordonnance pour demander l'annulation du premier vol et son remboursement.

Ils nous ont répondu qu'ils ne pouvaient pas nous rembourser mais nous offraient ...un chèque cadeaux de 20 euros!!! Le prix de billet est de 650 euros.

Nous allons dénoncer leur refus d'annuler et leurs pratiques douteuses à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), du Syndicat National Des Agences De Voyages (SNAV) mais y t il aussi d'autres recours légaux?

Est ce que le Code de la consommation en France prévoit un délai de rétractation même si les conditions d'achats sur leur site sont différents. (Bien évidemment, leurs conditions sont là pour avantager la société en cas de litige et non le consommateur.)

Y a t il des specialistes sur ces cas?

Merci d'avance

Par **janus2fr**, le **25/01/2016** à **13:11**

Bonjour,

Il n'existe pas de droit légal de rétractation sur un voyage pour raison de santé.

Il faut regarder dans les CGV du voyageur si lui propose quelque chose.

Sinon, la seule possibilité est de faire appel à l'assurance annulation à condition, bien sur, d'en avoir souscrit une !

Pourquoi croyez-vous que de telles assurances existent ?

Par **Sleeper**, le **25/01/2016** à **13:42**

"Nous allons dénoncer leur refus d'annuler et leurs pratiques douteuses à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), du Syndicat National Des Agences De Voyages (SNAV)"

... et pour quel motif ?

Par **GoVoyages**, le **26/01/2016** à **13:25**

Bonjour flean,

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir me communiquer le numéro exact de votre réservation. Cela me permettra d'étudier en détails votre dossier.

Je reviendrai alors vers vous dans un délai de quinze jours.

Dans l'attente de votre réponse,

Sincères salutations,

GO Voyages Customer Care

Par **steveaustin**, le **28/01/2016** à **20:17**

Bonjour,

Nous vous avons envoyé une réponse en MP.

Bien Cordialement

Par **miyako**, le **30/01/2016** à **22:27**

Bonsoir,

Je connais bien Go Voyage ,c'est une maison sérieuse .

Mais n'oubliez jamais les assurances annulations au moment de l'achat des billets ,c'est très important ,surtout avec des prix négociés qui ne sont pas changeables et remboursables.

Amicalement vôtre

suji KENZO