



y a t il obligation d'information des conditions de vente par tél

Par **nefertitti**, le **18/05/2011** à **17:08**

Bonjour,

J'ai annulé un voyage pour raison de santé par téléphone. Mon interlocuteur m'a dit que les frais seraient de 40 % et surtout il m'a dit de contacter d'abord l'assurance et de rappeler ensuite. A aucun moment il ne m'a reprecisé qu'il fallait un recommandé...alors que j'appelais pour demander ce qu'il fallait faire.

En fait, ensuite comme j'avais du mal à joindre l'assurance (plage téléphonique limitée...), j'ai envoyé un recommandé. C'était stipulé dans les conditions de vente que je ne retrouvais plus sur le net...c'est pour cela que j'ai appelé.

Toutefois l'agence n'a pris en compte que la date d'arrivée de ma lettre c'est à dire une semaine après....et comme par hasart, la semaine suivante, les délais amènent à des frais d'annulation de 75 % .

On ne m'a donc remboursé que 25 % du voyage.

de là à penser qu'on a omis sciemment de m'informer correctement il n'y a qu'un pas... J'ai récrit pour contester mais j'ai reçu un nouveau courrier me disant que j'étais en tord car je n'avais pas respecté les conditons de vente. Je viens de renvoyer un mail pour dire qu'à mon avis, ils ont aussi un devoir d'information même par téléphone. Si mon interlocuteur me l'avait dit, j'aurais envoyé de suite une lettre...

Qu'en est il ? j'ai une assurance annulation mais je trouve ce procédé vraiment très malhonnête.... je ne veux pas en rester là car c'est trop facile de donner de fausses informations et de garder un maximum d'agent ...

vous en remerciant
meilleures salutations.
chantale

Par **Domil**, le **18/05/2011** à **17:24**

Toujours le même problème : comment prouver qu'on vous a donné une mauvaise information ?

Par **neferttiti**, le **18/05/2011** à **17:58**

Je sais bien....et je sais bien que je suis dans mon tord...mais c'est vraiment trop facile ce genre de pratique...j'imagine que d'autres vont se faire avoir....et n'auront sans doute pas d'assurance...