



Last minute mauvaise fois

Par **eloise77970**, le **14/03/2016** à **14:18**

Bonjour,

Vendredi 11/03 ma compagne a essayé de réserver des billets pour 8 personnes en destination du quebec départ du Luxembourg du 08/08/2016 au 23/08/2016.

Ma compagne a reçu un mail qui prend en compte la réservation 644501819 prix 3400 euros, 1 heure plus tard elle reçoit un autre mail pour l'avertir qu'il n'y a plus de place sur le vol(pas de souci).

Nous retrouvons des billets moins cher toujours via votre compagnie mais cette fois ci au téléphone prix 3199 euros, au moment de payer impossible de régler.J'appel ma banque et elle m'annonce que la somme de 3400€ à été bloqué le vendredi matin à cause du premier billet (à 3400 euros).

J'explique à ma banque que la réservation a été annulée , la banque me répond que la compagnie Bravo nex n'a toujours pas envoyée l'ordre d'annulation.

Du coup je recontacte le service client qui on été inefficace a me parler de mise à jour. De soucis de plateforme , qu'ils ne peuvent joindre personne , que le remboursement à ete effectuer ! Nous avons apellez une dizaine de fois pour faire évoluez cette situation, pour qu'à chaque fois on me raccroche au nez ! Que cela est de notre faute ! Oui la notre ! Nous avons dépensez en consommation téléphonique plus de 20€

Cela dur vendredi 11/03 et Samedi/12/03.

Ce service n'a pas arrêté de me dire que les choses ont été faites mes lorsque j'essaye de refaire une transaction impossible d'utiliser ma carte, et ma banque confirme qu'il non reçu l'annulation que Lundi 14/03.

Je rappel le service client aujourd'hui pour payer les billets trouvaient Vendredi 11/03 et là on me dit que non ils ne sont plus disponibles.

Le service client n'a cessé de me raccrocher au nez.

Je suis resté bloquer sans possibilité d'utiliser ma carte de crédit pendant 3 jours par votre faute. Il refuse maintenant de nous faire une réservation par téléphone !

Il n'y apparament plus de vol disponible chez eux, il me conseille de reserver directemetn a la campagniE

Comment les contacter , quelle recourt aije?

Par **miyako**, le **14/03/2016** à **18:49**

Bonsoir,

Il y'a certainement d'autres compagnies au départ de France ,vous n'avez malheureusement pas de recours.

En plus attention à ce genre de vol au départ du Luxembourg.
C'est pas forcément moins cher,lorsque l'on ajoute les frais de route en plus.
Amicalement vôtre
suji KENZO