



Responsabilité des agences de voyages / biens commercialisé

Par **fofmax**, le **28/11/2008** à **16:04**

Bonjour,

J'ai commandé un A/R sur le site voyages-sncf.com. Une fois mon paiement effectué, je n'ai pu imprimer que l'aller. J'ai pensé que je n'avais pas commandé le retour, d'autant que le mail de confirmation de la commande n'indiquait effectivement que l'aller. De même mon relevé carte bleue n'indiquait que le montant de l'aller au profit de la SNCF.

Plusieurs jours plus tard, j'ai donc commandé un retour. Là pas de soucis. Sauf que je me suis aperçue depuis qu'il y avait bien eu un débit pour le retour initialement commandé, mais pour le compte de IDTGV.

Autrement dit un billet aller pour le compte de la SNCF et un billet retour pour le compte de IDTGV.

Pour moi, consommateur ce procédé est peu clair car je n'ai qu'un seul interlocuteur au moment de ma commande : voyages-sncf.com!

Bref je me retrouve avec 2 billets retours, dont l'un totalement virtuel dans la mesure où n'ayant pas de numéro de dossier je ne peux y avoir accès. Bien entendu, je n'ai aucun moyen de contacter directement IDTGV qui communique uniquement par mail. 72h après ma réclamation j'attends toujours un signe de vie de leur part... (alors qu'ils s'engagent à répondre dans les 48h!).

J'ai contacté l'agence de voyage voyages-sncf.com qui me dit que ce n'est pas son problème.

Voici donc mes questions :

1/ dans la mesure où je passe par une agence de voyage, quelle est sa responsabilité en cas de problème?

2/ Puis-je faire annuler la vente, dans la mesure où j'ai payé pour un bien non livré?

3/ Plus généralement, quels sont mes recours possibles?

Merci pour votre réponse.

Je suis excédée par l'attitude suffisante et je-m'en-foutisme de la sncf et de voyages-sncf.com qui sait bien commercialiser des offres mais qui n'en assume pas le sav!!!! Je trouve ça DINGUE! Comme d'habitude avec ce genre de société qui détient un monopole, le client est une "merde".