



problème dans la réservation d'une location de véhicule

Par **audelph**, le **09/06/2011** à **15:24**

Bonjour,

Nous avons effectué un voyage par l'agence de voyage sur internet Expédia, du 15 au 24 avril 2011. Le tarif comprenait : vol + hôtel + voiture, 2900 euros pour 2 adultes et 2 enfants, destination : Boston aux USA.

A l'arrivée le 16 avril, nous nous rendons chez Thrifty rental car pour récupérer la voiture. Or un problème survient, notre CB ne passe pas (nous avons appris le lendemain que le quota de dépenses était dépassé, ce que nous ignorions). Nous ne pouvons donc pas avoir la voiture et, Thrifty nous ayant confirmé que nous pouvions récupérer le véhicule dès que le problème serait résolu, nous revenons le 18/04, soit 2 jours après. A ce moment-là, Thrifty semble coincé par notre dossier, ne tient pas compte du document récapitulatif de la location de voiture qui mentionnait : véhicule économique, km illimité, assurance responsabilité civile aux tiers, assurance collision... bref tout ce qui était compris dans la location, et encore moins du numéro de réservation Expédia. On nous explique que le document est écrit en français donc incompréhensible, je leur traduis tant bien que mal, on veut nous faire payer des assurances, je leur explique que tout est inclus, que nous souhaitons ce qui a été réservé et payé d'avance. Finalement, tout se débloque, on nous donne les clefs d'une énorme voiture pas du tout économique (on pense -à tort- que c'est « une fleur » de leur part vu que nous avons perdu 2 jours de location).

Le voyage se déroule ensuite sans problème. Nous rentrons en France et peu après nous découvrons un débit sur notre compte bancaire de 1160 dollars soit 800,47 euros de Thrifty. Nous pensons à une erreur, que le numéro de réservation n'avait pas été pris en compte. Nous appelons Expédia et après recherches, nous informe que la voiture de location ayant été récupérée 2 jours après, la réservation n'était plus valide. Expédia nous rembourse la location de la voiture correspondant à notre tarif total du voyage, soit 192 euros.

Ma question est la suivante : est-ce vrai ? Une réservation réglée d'avance n'est-elle valable que le jour d'arrivée ? Nous étions bien présents le 16/04, certes notre CB ne passait pas et c'était notre faute, mais est-ce normal de payer pour cela une nouvelle location au tarif plein ? Il y a une énorme différence entre 800 et 192 euros. Je voudrais donc savoir quels sont mes droits et mes recours concernant ce problème.

Bien entendu, je suis à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Merci pour vot