

Image not found or type unknown



Remboursement d'un voyage suite à une hausse carburant.

Par **mcleg**, le **28/03/2011** à **09:09**

Bonjour,
Nous avons demandé l'annulation d'un voyage suite à une hausse carburant (40 euros par personne), par retour de mail le 15 mars. Depuis ce jour, et malgré de nombreux appels au service client de la société, aucune confirmation d'annulation et pas de remboursement effectué.
Quel est le délai pour un remboursement dans ce cas précis?
Que faire pour obtenir notre remboursement dans les meilleurs délais?
Merci pour votre aide.
Salutations

Par **Marion2**, le **28/03/2011** à **10:22**

Les mails n'ont aucune valeur. Il faut toujours envoyer un courrier recommandé AR.

Par **amajuris**, le **28/03/2011** à **10:47**

bjr,
êtes-vous que le voyageur doit vous rembourser ?
est-ce prévu au contrat ?
cdt

Par **mcleg**, le **28/03/2011** à **11:25**

Bonjour,
Dans le mail de la société (voyageprivé.com) annonçant la hausse carburant, il était

stipulé que l'on pouvait soit donner notre accord pour le paiement de cette hausse, soit annuler le voyage sans pénalité, vu que le contrat subissait une modification.(Je viens d'ailleurs de trouver un article R211-11, disant cela)rnMerci
Pour répondre à Marion:
Vous me conseillez un recommandé avec AR. Je pensais qu'un mail avait aussi valeur légale. En outre, je viens de trouver dans les conditions générales de vente de VP.com qu'il fallait envoyer "l'annulation" ou "bon pour accord" à cette hausse par mail ou par fax...

Par **amajuris**, le **28/03/2011 à 12:05**

les mails n'ont pas de valeur légale car n'importe qui peut envoyer un message à partir de votre ordinateur idem pour les sms.

Par **letitia3535**, le **29/03/2012 à 22:40**

bonjour,
Nou avons réservé un voyage sans souscription annulation voyage au début, nous venons de recevoir une lettre nous demandant de bien vouloir régler la somme de 44E par personne dûe à l'augmentation du gazoil puis je annuler mon voyage serais je remboursé de la totalité
merci de votre aide

Par **mcleg**, le **30/03/2012 à 09:12**

bonjour,
Notre problème a été résolu, une hausse carburant importante (d'un certain montant) modifie le contrat initial. Nous non plus nous n'avions pas d'assurance annulation. Par contre, il y a un seuil d'augmentation minimum pour avoir le choix entre annuler le voyage ou le maintenir en payant le surplus. Dans notre courrier, il était précisé que nous pouvions faire valoir ce droit à l'annulation (40 euros par personne, en 2011, en l'occurrence). A voir si dans les conditions générales de ventes, on vous renseigne sur ce seuil pour la surtaxe, ou bien auprès d'une agence de voyage (autre). Je ne sais pas si il y a un barême fixé, quelque soit le voyageur ou si chacun fixe ce seuil.
En espérant avoir été claire...