



Site de voyages en ligne : arnaque/recours/représentation

Par **codex**, le **13/08/2008** à **20:29**

Bonjour,

Je pars m'installer en Polynésie avec ma compagne. J'ai acheté deux billets allers simples sur un grand site spécialisé de voyages en ligne : le paiement effectué je reçois quelques heures plus tard un message du voyageur m'annonçant que la réservation est annulée au motif que "la compagnie aérienne" (mais il y en avait deux) n'autorisait pas l'émission de billets électroniques.

L'agence me promet le "remboursement immédiat et sans frais" des billets.

Une semaine passe et j'attends toujours. Pas étonnant me direz-vous mais ça viendra. Je n'en suis pas persuadé.

Après un échange de courriers dans lequel j'explique (entre autres) que j'ai absolument besoin d'être remboursé pour pouvoir payer d'autres billets, un mail me dit : "le remboursement est en cours, vous pouvez passer une nouvelle commande."

J'attends et je constate que je ne suis toujours pas remboursé. Mais il y a mieux : après vérification, je remarque que le vol qui m'intéressait est toujours disponible, que les compagnies (aer lingus et air tahiti nui) en question acceptent l'émission de billets électroniques, que si je voulais partir dans un mois je le pourrais encore avec les mêmes compagnies...

Soit dit en passant l'agence de voyages en ligne a refusé mon offre de me remplacer les billets, que je me déplace pour prendre des billets autres qu'électroniques...

L'agence n'a pas réagi à ma menace de faire suivre cette affaire...

Bref, que puis-je faire ?

Est-il possible de porter plainte, de se faire représenter depuis Papeete à Paris où se trouve le siège social de l'entreprise ? Je ne peux pas avancer de frais de justice : il y a-t-il une solution ?...