



Liquidation Agence de voyage - Séjour perdu !

Par **kisepa**, le **19/11/2019** à **05:29**

Bonjour

Le 23/04/2019 j'ai effectué une réservation sur le site amoma.com (société Suisse?) en vue d'un séjour de 5 nuits en « All inclusive » dans un hôtel sur l'île Maurice.

J'ai bien reçu le 23/04/2019 un mail de réservation de cet achat avec l'« Voucher ».

Le règlement de 945€ (effectué avec ma carte Visa Premier) relatif à cet achat a été débité sur mon compte bancaire en date du 23/04/2019.

Le 05/11/2019 j'ai envoyé à 07h53 un mail à l'hôtel en vue de m'assurer que les demandes particulières formulées au moment de l'achat (et figurant dans le « voucher ») seraient bien prises en compte pour notre arrivée (Chambre non-fumeur...).

Le 05/11/2019 à 08h03 l'hôtel m'a envoyé en retour un mail m'informant qu'en fait l'hôtel avait bien reçu de l'agence notre réservation le 23/04/2019, cette dernière l'avait annulée le 14/09/2019.

Le 05/11/2019 nous n'avons pas pu contacter par téléphone, ni par mail, ni via le site d'amoma.com (qui déclare une cessation d'activité).

Nous avons appelé le service réservation de l'hôtel qui nous a confirmé cette annulation et l'impossibilité pour eux de nous loger (Réservation caduc et hôtel complet).

Je tiens en outre à vous informer qu'à aucun moment nous n'avons reçu d'information d'Amoma ou de l'hôtel de cette annulation. Nous n'en avons eu connaissance que le 05/11/2019.

Quelle que soit la situation actuelle d'Amoma, cette société ayant annulé notre réservation auprès de l'hôtel le 14/09/2019 alors qu'elle avait été créditée de 945€ le 23/04/2019 (avant sa liquidation), je considère qu'il s'agit d'une opération frauduleuse d'Amoma et j'ai demandé en recommandé à ma banque (avec kit de réclamation litige transmis par mon interlocuteur habituel) de bien vouloir procéder au remboursement de cette somme de 945€.

Je suis en attente de sa réponse.

1/ Merci de m'indiquer vos avis et conseils sur cette démarche en cours auprès de notre banque (chance d'aboutir, démarches complémentaires).

2 / Un avocat propose une action collective pour un montant

forfaitaire. Cette démarche vous semble t'elle pertinente ?
Ne connaissant pas du tout les rouages de la justice pouvez vous m'indiquer s'il n'y a pas un risque que ce montant forfaitaire nous soit demandé plusieurs fois (Décision de justice, appels etc.) et qu'à terme le solde pour nous soit marginal... voire négatif ?
Merci de votre aide et de vos remarques

Par **morobar**, le **19/11/2019 à 09:02**

Bonjour,
1) chances d'aboutir nulles.
Par contre la carte Premium peut disposer d'une garantie en cas de sinistre.
2) Pour une action collective en France il faut qu'elle soit présentée par une association agréée pour ce faire.
Mais en Suisse je ne sais pas.

Par **nihilscio**, le **19/11/2019 à 09:45**

Bonjour,
L'agence de voyage vous a fait payer une prestation qu'elle savait ne pouvoir fournir. En cela elle a agi frauduleusement mais il n'y a pas eu de fraude sur le moyen de paiement. On ne vous a ni volé ni piraté votre carte. La banque n'est pas responsable. Elle ne vous remboursera pas.
J'ignore comment peuvent se mener les actions collectives en Suisse. Mais ce que propose l'avocat n'en est peut-être pas une. Il propose peut-être de centraliser des demandes individuelles.
L'agence étant en cessation de paiement, il est quasiment impossible qu'il reste des liquidités permettant de vous rembourser. La responsabilité personnelle des dirigeants sera peut-être engagée. Il faut demander les chances de succès à l'avocat. Si les dirigeants responsables sont condamnés, qu'ils ont les moyens de rembourser et qu'ils n'ont pas organisé leur insolvabilité, pourquoi pas.

Par **kisepa**, le **19/11/2019 à 10:45**

Merci de vos réponses même si elles ne sont pas optimistes ... mais réalistes ...
Pour information si l'agence en ligne est semblable à celle en Suisse, je suis résident Français et j'ai payé via internet avec une Visa Premier en France (Visa Premier qui m'a annoncé ne rien couvrir en cas de liquidation judiciaire ...)