



Remboursement après annulation d'un service

Par **kiv12_old**, le **17/08/2007** à **14:09**

Situation :
Nous avons acheté un séjour auprès d'une agence de voyage le 27 Juillet 2007.
Les caractéristiques du séjour sont indiqués sur la facture :
La date de départ était prévue pour le 02 Septembre 2007 et un retour le 10 Septembre 2007. Les hôtels ont été précisés également.
Nous avons payé intégralement ce séjour (27/07/2007).
Dès lors, nous avons connu de multiples modifications soudaines faites par l'agence par téléphone (à savoir le changement d'hôtels par rapport à ceux écrits sur la facture). Au regard de ce non professionnalisme de cette agence, nous avons demandé l'annulation totale du séjour le 02 Août 2007.
Cette annulation a été notifiée sur la facture avec la date et le montant à rembourser (écrit comme suit : "Annulé par les clients, attente de remboursement de 2920€ (100% du prix), le 02/08/2007").
Jusqu'à aujourd'hui, nous ne sommes toujours pas remboursés. L'argument invoqué par l'agence est qu'elle attend le remboursement des billets d'avion qui ont été établis. L'établissement des billets a été évoqué par l'agence. Mais, nous ne les avons jamais vus, ni détenus.
La question : En vue des éléments précités, est-ce que nous sommes en droit de récupérer l'argent aussitôt que l'annulation prononcée au lieu d'attendre comme nous faisons et en droit de récupérer l'intégralité du prix payé ?
Merci d'avancern
Cordialement,