



Annulation voyage

Par abid33

bonjour

il s'agit d'une annulation de voyage(prévu pour départ le 24/11) pour raison médicale

achat par téléphone, transaction par documents et paiement sur le Net

l'annulation a été faite simultanément à l'assureur (assurance prise lors de la conclusion du contrat de vente) par mail et à l'agence par mail et conversation téléphonique le 23/10 des connaissances de l'impossibilité médicale de voyager ce même jour par le médecin.

le contrat prévoit un remboursement, moins franchise, à hauteur de 100 pcent si on formule l'annulation à compter du 24/10 soit 30 jours avant la date de départ du voyage, ou 75 p cent du montant du voyage si formulation avant 24/10 00h00.

pour rappel l'annulation a été donc faite le 23/10.

L'assureur a donc remboursé selon conditions contractuelles 75 p cent du voyage en laissant les 25 p cent restant en charge à l'agence et, ou au prestataire final...pour le cas je ne sais pas ??

Mais, et c'est là le problème, le jour de l'annulation, le mail n'est pas parvenu à l'agence de voyage pour une erreur d'une lettre dans l'adresse mail et l'agence de ce fait ne veut pas entendre de participation pour le règlement des 25 p cent disant qu'elle a certes été prévenue par téléphone mais que la procédure doit être faite par mail et qu'elle n'a rien reçu du fait de l'erreur de frappe dans l'adresse

Alors il se dit que, s'il est

compétent, l'informaticien qui gère leur serveur de mails doit pouvoir trouver une trace dans leur logs que le mail leur a bien envoyé à la date indiquée.

Est ce vrai? Ce n'est peut être pas de la compétence d'un juriste....

Et si de toutes façons si c'est vrai et que l'agence ne veut pas faire de recherches, ou si c'est faux que peut faire le consommateur pour récupérer les 25 p cent qui s'élèvent quand même à 1600 ?...une paille!!!

merci de votre éclairage.

Par yapasdequoi

le mail n'est pas parvenu à l'agence de voyage pour une erreur d'une lettre dans l'adresse mail

Qui est émetteur de ce mail ? Il a certainement reçu une alerte de la part du serveur de messagerie disant que le mail n'a pas été délivré. Il faut retrouver cette alerte.

Ensuite cet émetteur qui a fait une faute de frappe dans l'adresse doit en assumer les conséquences. C'est contre cet émetteur que vous devez vous retourner.

Par abid33

merci

l'émetteur est le client.. et qui n'a pas vu le retour de mail erroné...autrement il aurait ag en conséquence

Par yapasdequoi

Domage. Il peut donc se mordre les doigts...

Par abid33

et ça

" l'informaticien qui gère leur serveur de mails doit pouvoir trouver une trace dans leur logs que le mail leur a bien envoyé à la date indiquée."

légende "urbaine"?

Par yapasdequoi

Pourquoi chercherait-il ? Il n'est pas payé pour faire ça. L'erreur vient de l'émetteur, il assume les conséquences.

Il peut tout au plus espérer un geste commercial de l'agence.

Par CToad

Bonjour

De plus si l'adresse n'était pas bonne, même d'une seule lettre, il est probable que leurs serveurs n'aient jamais rien reçu. Le message d'erreur reçu par l'expéditeur est celui de son propre fournisseur, pas des serveurs destinat(ou pas du coup),

Pour moi aucun espoir de ce côté, désolée pour vous

Cordialement

Ctoad

Par abid33

ok merci de vos avis

cdlmt