

## **Démarches, à qui s'adresser après un achat sur le Site de l'un de nos partenaires ?**

Easyvoyage est un portail Internet spécialisé dans le voyage mais pas un site marchand ; Easyvoyage est donc un lien entre vous et ses partenaires, sites marchands (Agence de voyages, Tour-Opérateur, Compagnies aériennes, Hôtels, Sociétés de location de véhicules...).

Si vous avez besoin de renseignements, d'information ou d'être orienté après une réservation ou un achat, Easyvoyage met à votre disposition son service Vols au 0899 700 207 (1,35€ l'appel et 0,34€/Min) et son service Voyages au 0899 700 320 (1,35€ l'appel et 0,34€/Min) qui mettront tout en œuvre pour clarifier un point précis.

Au-delà, il faudra vous adresser directement à l'entreprise qui exploite le Site Internet où la prestation que vous aviez choisie était en vente.

Tout d'abord, prenez contact par téléphone avec le service client, puis envoyez un courriel en donnant le plus de précisions possibles (sur vous-même : nom et adresse ; sur l'achat réalisé : date, heure, prestation choisie ; sur le motif de votre réclamation).

Si malgré cela, vous n'obtenez pas un résultat satisfaisant, vous pouvez envoyer une lettre recommandée reprenant les termes de votre courriel, en y joignant des copies des documents s'y rapportant et précisant votre demande.

Vous trouverez également des renseignements complémentaires sur Internet et plus particulièrement sur:

- le portail de l'administration française : <http://www.service-public.fr/> qui contient de nombreux liens utiles vers des sites publics et aussi des formulaires en ligne (par exemple : Réclamation au titre de l'indemnisation et de l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important,

Réclamation au titre de l'indemnisation et des retards, destruction, perte ou détérioration des bagages enregistrés)

- le site officiel du tourisme : <http://www.tourisme.gouv.fr/fr/home.jsp>
- le site des Associations de Consommateurs, parmi la liste de celles qui sont agréées et que vous trouverez sur le site du Ministère des Finances : <http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF/...>

Si la réponse donnée n'est pas satisfaisante, un rapprochement amiable peut être favorisé par l'intervention des organismes professionnels tels que :

- la Fédération française du e-commerce et de la vente à distance : <http://www.fevad.com/>
- le Syndicat National des Agences de voyages : <http://www.snav.org/Snav/public?controller=fr.amadeuspro.fo.HomeContent>
- le Conseil National des Professions de l'Automobile auquel vous pouvez écrire à l'adresse suivante : CNPA – Branche loueurs – 50 rue Rouget de lisle – 92158 Suresnes Cedex ou dont vous pouvez consulter le site Internet : <http://www.cnpa.fr/>

Dans l'éventualité où véritablement vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez vous rapprocher de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) située 59, boulevard Vincent Auriol - 75703 Paris cedex 13 ou lui adresser un courriel à l'adresse suivante : [reclamations@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:reclamations@dgccrf.finances.gouv.fr)

Sachez que vous avez aussi la possibilité d'être aidé dans la recherche d'une solution amiable en ayant recours à un médiateur, comme celui de la république (lien : <http://www.mediateur-republique.fr/> ) ou en vous adressant à la « Boîte 5000 » de votre département (lien : [http://terroirs.denfrance.free.fr/p/defense\\_consommateur/boite\\_postale\\_5000.html](http://terroirs.denfrance.free.fr/p/defense_consommateur/boite_postale_5000.html) ).

Enfin, si aucune de ces démarches n'a permis d'aboutir, vous avez la possibilité de saisir une Juridiction qui sera différente suivant le montant de votre demande (de remboursement et/ou d'indemnisation pour des frais, des tracas..) : le Juge de proximité jusqu'à 3999€ (il se trouve au Tribunal d'Instance), le Tribunal d'Instance entre 4001€ et 9999€ et enfin, le Tribunal de Grande Instance au-delà ; pour saisir le Juge de Proximité, comme le Tribunal d'Instance, vous pouvez faire une déclaration sur place où le greffe vous remettra un formulaire (également disponible sur le site Internet du Ministère de la Justice : <http://www.vos-droits.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10066&ssrubrique=10212> ) et vous renseignera ; en revanche, pour saisir le Tribunal de Grande Instance, vous devrez obligatoirement avoir recours au service d'un avocat.

Sachez qu'à tout moment, vous pouvez demander au Juge de désigner un Médiateur qui sera chargé de trouver une solution amiable.