EDreams

9 Rue Rougemont
75009 Paris

Bourg la Reine le jeudi 7 octobre 2021

OBJET : Réservations / Annulations

Réclamation 1 : Référence de réservation Opodo : 7622067845

Par votre intermédiaire, pour un montant de 368 €, j'ai réservé un vol Cancún-Fort Lauderdale. Durée du vol moins de 2 heures.

A « l'insu de mon plein gré » vous m'avez inscrit dans votre programme « Prime ». La crise COVID m'a conduit à annuler ce voyage et en demander le remboursement. Cette démarche appelle quelques remarques.

- Membre « Prime » ou non, trouver le point d'entrée pour annuler ou modifier un billet relève de la recherche d'une aiguille dans une botte de foin.
- Membre « Prime » ou non, pour l'annulation du vol vous me renvoyez vers le transporteur au motif qu'il s'agit d'un vol « Low Cost ». Qualifier « Low Cost » un vol aller-simple de moins de deux heures 368 € me semble peu conforme à la réalité. Soyez remerciés pour l'efficacité des services offerts.
- J'ai demandé le remboursement de mon billet à SPIRIT mais comme vous avez effectué le paiement, je ne vois pas comment ils vont pouvoir me rembourser.
- Comme il s'agit d'une compagnie US, je paie en $US. Vos désastreuses procédures me prélèvent en € et vous payez en $US. Deux frais de change. Preuve ci-dessous.

Posted Transactions			
08/05/21	INTERNATIONAL PURCHASE TRANSACTION FEE	$13.16	$1,388.03
08/05/21	RECURRING PAYMENT INTL AUTHORIZED ON 08/04 OPODO BARCELONA ESP S381216275459641 CARD 2569	$438.86	

En vous souhaitant bonne réception, je vous mets en demeure de faire face à vos obligations et mettre en œuvre les actions de résolution de ce différent.

Jean-Louis Cech