

## Je suis voyageur LASTMINUTE WE THALASSO

Écrit par vacances

Mercredi, 09 Mai 2012 19:54 -

---

Voici notre aventure pour vous mettre en garde envers LastMinute.

Voici les faits:

Pour un anniversaire, nous achetons un séjour bien être spa via Lastminute. Afin de ne pas nous tromper lors de la réservation, nous appelons (numéro en 0892 bien entendu). La personne (dont nous serons plus tard que le service n'est pas en France) nous réserve un séjour pour 4 personnes qui inclus: 2 nuits d'hôtel à Anglet, la demi-pension ainsi que 6 soins par personnes (répartis sur deux jours: le samedi et le dimanche matin). Nous réglons un acompte d'environ 260€.

Quelques semaine avant notre départ, nous rappelons le service clientèle pour régler le solde de tout compte: 400€ de plus. Nous confirmons la réservation au téléphone avec le service clientèle situé à Clichy. Jusqu'ici tout va bien.

La veille de notre départ, nous appelons l'hôtel d'Anglet pour nous assurer que les chambres seront bien à côté. Et là Surprise, il n'y a que deux personnes réservées. Je commence à m'entretenir avec la personne de l'hôtel pensant à une erreur technique ou informatique. Pour moi, il n'y a aucun doute concernant notre réservation puisque j'ai donné à Lastminute les 4 noms et les 4 dates de naissance des participantes.

Le cauchemar commence quand à 14H le jeudi, je contacte Lastminute. On me fait patienter pendant près d'heure pour me dire qu'on ne comprend pas le problème dans le dossier. J'appelle tous les numéros que je trouve, en explosant bien entendu ma facture téléphonique, je suis baladée de service en service sans avoir d'explications, avec au bout du fil des personnes plus ou moins aimables.

Ce ménage dure de 14H à 18H, où la personne qui nous a réservé le séjour me présente ses excuses et m'explique qu'une case s'est décochée et que l'hôtel peut nous accueillir à 4, par contre il n'y aura des soins que pour 2 personnes. Nous refusons d'accepter les conseils des nos interlocutrices qui nous disent d'y partir et de nous arranger sur place pour négocier. Car entre temps, j'appelle Anglet, le prestataire qui étant complet nous refuse les soins pour 4 et nous indique qu'il y a 2 curistes et 2 accompagnants.

Ayant payé pour 4 personnes, nous vérifions la documentation envoyée par LastMinute ainsi que sur leur site internet: il n'est nul par question de Curiste et d'accompagnant. Malgré leur énorme erreur: Last Minute refuse de nous rembourser la totalité du voyage. Ils veulent nous retenir 150€ de frais alors que tout est de leur faute. Après 5H de négociation, nous optons pour un avoir du montant du voyage pour un second séjour.

Le second prestataire situé à Amélie-les bains: propose sur le site de lastminute: 2 nuits d'hôtel, seulement le petit-dejeuner et 4 soins QUOTIDIEN.

Le séjour est plus cher de 10€/personne. Vous imaginez que malgré tout le tord causé, des frais téléphoniques, lastminute à le culot de nous demander les 40€ de différence. Comme de toute façon, nous n'avons pas le choix à 24H du départ...

La conseillère nous rappelle pour nous indiquer qu'elle nous offre un bon d'achat de 50€ sur

## Je suis voyageur LASTMINUTE WE THALASSO

Écrit par vacances

Mercredi, 09 Mai 2012 19:54 -

---

notre prochain achat. La classe!

Je me pensais tirée d'affaire.

Nous appelons donc le second prestataire pour bien nous assurer cette fois, que 4 personnes sont bien inscrites au dossier.

La seconde surprise: malgré le fait que Lastminute annonce 4 soins QUOTIDIENS sur leur site, les thermes sont fermés le dimanche.

Sur un we de deux jours, si l'on enlève le dimanche, la prestation est complètement différente.

Le vendredi, jour du départ, je recontacte le service clientèle de Lastminute pour qu'il m'explique cette annonce litigieuse.

La personne au bout du fil me dit que cette annonce a déjà posé problème dans le passé et qu'il faut modifier les informations.

Elle me propose d'envoyer un courrier en Recommandé pour me plaindre auprès de la direction.

Heureusement sur place, chez le prestataire le séjour fut agréable.

Mais, il est certain que LastMinute est une société malhonnête qui n'hésite pas à tricher sur les annonces, qui manipule les informations et les clients.

Le pire, c'est qu'aujourd'hui, j'ai reçu une demande de satisfaction de leur part.

**Consultez la source sur Lonelyplanet.fr: [Je suis voyageur LASTMINUTE WE THALASSO](#)**