



Remboursement Ebookers et Lastminute par Assurance MasterCard

Par **annesophiem**, le **08/04/2013** à **19:04**

Bonsoir,

suite à un problème de santé lié à ma grossesse, je n'ai pu partir en vacances comme je l'avais prévu.

J'ai acheté mon billet d'avion sur LastMinute.fr (Paris Bangkok pour 842 euros), et un autre billet sur Ebookers (Bangkok - Koh Samui pour 232 euros).

Les deux agences m'ont remboursé un certain montant : LastMinute 317 euros et Ebookers 123 euros.

Suite à une première conversation téléphonique avec mon assurance **MasterCard**, j'ai bien renvoyé les documents demandés à savoir preuves médicales + factures d'annulation **Last Minute** et **Ebookers**, que j'ai demandé aux voyagistes.

Cependant MasterCard me répond que je dois pour ces deux voyages leur faire parvenir :

[s]Pour votre réservation Last Minute (Paris / Bangkok aller retour) :[/s]

La facture détaillée du séjour (et/ou des billets d'avion) mentionnant le montant des taxes d'aéroport. En effet nous n'avons pas le montant des taxes.

+ Une attestation du voyageur indiquant le montant et l'éventuelle prise en charge des taxes d'aéroport, ou la copie du relevé de compte indiquant le remboursement de ces taxes.

[s]Pour votre réservation E. Bookers (Bangkok / Koh Samui):[/s]

Le barème de frais d'annulation du séjour et/ou les conditions d'annulation des billets d'avion (à demander à votre agence de voyages).

+ Une attestation du voyageur indiquant le montant et l'éventuelle prise en charge des taxes d'aéroport, ou la copie du relevé de compte indiquant le remboursement de ces taxes.

Je viens de passer à peu près 1h au téléphone avec les voyagistes + demande par chat et email pour réussir à obtenir ces documents, or AUCUN d'entre eux n'est capable de m'envoyer ces éléments!

Ils me renvoient en multiples exemplaires les mêmes factures inutiles déjà reçues il y a plusieurs semaines.

Pourriez vous m aider en m'indiquant comment obtenir ces documents???

Je vous remercie,
AnneSophie

Par **PaulineBoicollin**, le **21/01/2015** à **21:37**

Bonjour Anne Sophie,

Je rencontre à ce jour le meme problème que toi il y a un an avec Last Minute. J'essaie de me faire rembourser un vol suite annulation du voyage et l'assurance me demande une "attestation de remboursement ou de non remboursement des taxes d'aéroport" et impossible de me fournir ce fameux document ou la facture détaillée avec les taxes d'aéroport. Au téléphone je n'ai jamais la meme réponse et ca fait deja 2 mois que cela dur... ! Pourrais-tu me dire si tu as pu résoudre le problème et si oui comment ?

Par avance merci

Pauline