

Bonjour à tous,

Un petit récit qui - j'espère - vous dissuadera de faire affaire avec lastminute.fr pour toujours.

Habitant New York, j'ai acheté auprès de "l'agence de voyage" lastminute.fr un aller retour pour Paris, du 6 au 15 juillet. Pour des raisons personnelles, je suis dans l'obligation de me rendre en France un jour plus tôt. Prêt à payer les frais de modification, j'ai donc tenté par tous les moyens d'obtenir la modification de mon billet aller. Cette modification, autorisée par les CGV est tout à fait possible car il existe de nombreuses places dans l'avion partant la veille affrété par la même compagnie.

Peu importe, la première difficulté chez lastminute, c'est de parler à une personne. Habitant hors de France, j'ai utilisé les numéros indiqués "depuis l'étranger" pour joindre le service client.

-> Une introduction musicale vous fait perdre une première minute. Un choix multiple s'offre à vous. Je choisis le "2" pour modification. Puis 15 minutes d'attente. La personne à qui je finis par pouvoir m'adresser me dit qu'elle est au service comptabilité, et que elle ne peut pas changer mon billet. Elle peut en revanche me mettre en relation avec le service modification de commande. Re 10 minutes d'attente puis la communication est coupée.

-> Je retente, même choix multiple, retour vers la case "service comptabilité". La personne me dit qu'il faut appeler un numéro direct qu'il me donne pour le service modification. Je tente le numéro et attends 25min d'attente musicale pour finir par raccrocher.

-> Je retente, même choix multiple, retour vers la case "service comptabilité". La personne me dit qu'elle va me passer son manager. Un autre voix à l'autre bout du fil "prend note de ma demande de modification" et me dit que je serai contacté par email d'ici une heure par le service de modification.

-> Deux heures plus tard, n'ayant pas eu de message, je rappelle (encore 5 min d'attente), retombe sur ce fameux "service comptabilité", malgré le choix multiple demandant la modification de ma commande, et je tombe sur une personne qui me propose un troisième numéro "direct". On me dit, c'est sur que c'est le bon numéro. Je raccroche, appelle le numéro en question: sonnerie occupée, sur plusieurs essais

-> Je retente, fais un autre choix multiple. Apparemment, tout mène au même service de toute façon. La personne me dit qu'elle me met en relation immédiatement avec le service concerné. Après 15 minutes d'attente musicale, la même personne reprend le combiné et me parle comme si j'étais un nouvel appel. Je lui explique que je viens de lui parler et que j'ai attendu 20 min. Le type est manifestement mort de rire. Je lui explique que j'ai vraiment besoin de modifier mon billet, c'est un cas de force majeure familiale, et qu'ils se moquent de moi.

-> Entre temps, je tente un email au service client. Je n'ai même pas reçu d'accusé de réception.

-> Je retente. 5 min d'attente, service comptabilité. Je demande immédiatement à parler au manager de l'opératrice qui me répond. Une autre voix prend l'appel après 5 nouvelles minutes d'attente musicale. La personne me dit: "on a bien pris en compte votre demande de modification", vous serez contacté par mail d'ici 48h.

-> Deux jours plus tard, je n'ai rien reçu, je retente, 5 min d'attente. On me donne un nouveau numéro "direct", que j'appelle. Après 30 min (!) de "un conseiller va vous

répondre" une opératrice me répond et me dit: "ça ne va pas vous plaire, mais j'ai beaucoup d'appels de gens de lastminute à qui on donne ce numéro. Nous ne sommes pas lastminute! je pense qu'ils font ça pour laisser leurs clients tourner en ronds!" Elle me donne un autre numéro qu'elle communique aux personnes de lastminute qui l'appellent.

-> Je tente ce nouveau numéro. Je tombe sur un type qui me dit qu'il ne m'entend pas et qui raccroche.

-> Je retente ce même numéro, attente musicale lastminute. Après que j'ai fait confirmer à la personne qu'elle m'entend bien, on me demande, une fois n'est pas coutume, mon numéro de dossier. Me demande mon nom. Puis il me dit, "on a un bug informatique". On ne peut pas traiter votre demande aujourd'hui. (Il a manifestement pu voir que c'était un vol NY Paris sans que je lui dise cependant) Nous allons vous rappeler demain.

-> Ayant du mal à la croire, je retente, espérant tomber sur un opérateur qui veut bien modifier mon billet. La personne me dit qu'elle fait partie du service comptabilité, et que le service de modification est maintenant fermé, et qu'il faut que je rappelle demain.

-> Je refais une tentative au numéro du début à tout hasard.

J'ai dû rater une ou deux tentatives. Comment rester courtois devant tant de manque de respect? Lastminute est une entreprise de voleurs, et les gens qui y travaillent se comportent ouvertement comme des voyous.

Je vais essayer une dernière fois demain, puis déposer un dossier au tribunal de proximité à Paris. Faites donc part de vos expériences avec ces escrocs. Un conseil: utilisez les comparateurs pour trouver les prix les moins chers, mais achetez vos billets auprès des compagnies aériennes directement. Les sociétés comme lastminute.fr ne sont que des parasites, qui sont là pour vous escroquer. Elles sont : un site web, et un centre d'appel bidon.

Consultez la source sur Lonelyplanet.fr: [Not so lastminute](#)