Image not found or type unknown

informés à tort d'une annulation de vols

Par **tiphdesch**, le **27/08/2012** à **17:05**

Février 2012 : mon compagnon et moi achetons en ligne deux vols aller-retour pour le Vietnam via Budget Air. Nous devions partir le 1er août.
fin avril 2012 : j'apprends que les vols pour le Vietnam sont annulés et que nous allons être remboursés. Le remboursement arrive effectivement quelques jours après sur nos comptes. Dans les jours qui suivent nous achetons deux aller-retours pour Pékin pour remplacer le précédent voyage, via E-Bookers. Le départ également prévu au 1er août, la compagnie Aeroflot Russian Airlines.
Fin juillet, alors que nous sommes prêts à partir pour la Chine, visas obtenus pour la Chine..., mon compagnon reçoit sur sa messagerie un message en russe, non traduit. Dans le doute, je vérifie la validité des départs auprès de l'agence...
Mais au lieu d'écrire à E-Bookers j'envoie un mail à Budget Air. Je demande en précisant bien le numéro des vols pour Pékin, les horaires, départs et destinations, si ce vol est bien assuré. Budget Air, au lieu de me répondre par mail que ce dossier n'existe pas chez eux, me répondent que les vols sont annulés !

Cela contribue à m'enfoncer dans mon erreur. Je demande à plusieurs reprises, par mail, des explications à Budget Air sur le pourquoi de cette annulation, en précisant bien [s]pour PEKIN[/s] à chaque fois dans mon message (j'ai essayé de les appeler mais y ai renoncé après avoir entendu un message d'attente pendant plus d'une demi-heure en payant au prix fort la communication). Quant à E-Bookers, je n'ai pas réussi à trouver comment les joindre. Toutes mes questions demeurent sans réponse, mais Budget Air me confirme à plusieurs reprises que les vols sont bien annulés et que nous avons été remboursés au 25 juillet (ce qui est totalement faux). Résultat : induits en erreur par les messages mensongers de Budget Air, nous ne sommes pas partis le 1er août pour la Chine... or le vol (vérification faite auprès de l'aéroport) a bien eu lieu !

S'il s'agit bien à la base d'une erreur de ma part, Budget Air nous a délivré de fausses informations qui nous ont porté préjudice. J'ai gardé des copies de tous les mails et retours de mails échangés entre Budget Air et nous.

Avons nous un recours contre cette agence ?

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés