Image not found or type unknown

Vol annulé par agence de voyage sans information préalable

Par **Andaline**, le **19/08/2023** à **02:33**

Bonjour,

J'ai réservé un vol aller retour par une agence de voyage . Payement en ligne réalisé, confirmation de la réservation reçue ainsi que la facture.

Le jour où j'ai fait les démarches pour l'enregistrement en ligne, j'ai reçu un mail de la part de l'agence m'informant d'un problème technique et m'invitant à m'enregistrer en ligne directement auprès de la compagnie aérienne ou à l'aéroport.

L'enregistrement en ligne ne pouvait pas être réalisé car le code fourni par xcxc n'était pas reconnu par la compagnie aérienne.

Aucun mail ni numéro de téléphone n'est disponible sur le site de xxxx pour contact en cas de problème, juste un chat avec une intelligence artificielle... Celle-ci m'a assuré que j'étais bien enregistrée pour mon vol.

Arrivée à l'aéroport, aucune réservation à mon nom !!!

Après plusieurs relances via l'IA, xxxc m'a contacté (5 jours plus tard); une personne ne parlant pas français et difficilement anglais, m'a présenté des excuses et assurée du remboursement de ma réservation.

À priori, ce remboursement serait programmé.

Aucune indemnité de dédommagement ne m'a été proposée malgré la défaillance de l'agence....

J'ai été obligée de faire en urgence une réservation de vol afin d'arriver à destination pour des impératifs familiaux, chose qui a représenté une somme non-négligeable.

Je me permets de venir à vous afin de vous demander conseil sur les indemnités que je puisse prétendre dans ce cas de figure et sur la procédure que je peux engager.

En vous remerciant par avance,

Bien à vous.

Par **miyako**, le **19/08/2023** à **08:51**

Bonjour,

Pour pouvoir prètendre à des indemnités ,il faudra prouver par écrit ce que vous a dit le robot IA,et avoir un certificat de non embarquement de la part de la cie aérienne plus la copie de votre dossier reservation .

Cordialement

Par **Duranseau**, le **24/08/2023** à **21:06**

Bonjour,

Il serait judicieux de poursuivre la communication avec xxxc pour obtenir des détails sur le remboursement programmé et pour discuter de la possibilité d'indemnités supplémentaires compte tenu de la situation que vous avez dû affronter.

Si nécessaire, vous pourriez envisager de consulter les autorités compétentes ou des organisations de consommateurs pour obtenir des conseils supplémentaires sur les mesures à prendre.

Bonne chance dans la résolution de cette situation délicate.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés