



Prise en charge suite à une annulation de vol

Par **Rikky**, le **07/10/2009** à **20:13**

Bonsoir,

Je voudrais avoir vos avis sur ce qui est arrivé à un proche.

Elle devait prendre un vol pour Tananarive le vendredi 18 septembre à Rossy et on apprend à l'aéroport que le vol est reporté le dimanche 20. On va alors voir un agent Air France au comptoir qui nous répond qu'ils nous ont bien appelé au numéro qu'ils avaient (celui de Tananarive) alors qu'ils savaient pertinemment que la personne est à Paris (premier ?????) Puis, on a conservé tous les tickets (taxi pour l'aller retour Roissy Paris, les fiches des restaurants du vendredi au samedi soir) pour un montant d'environ **200 €**.

On a alors envoyé un courrier au service client d'air france en demandant d'être remboursé du préjudice subi (environ **200 €**) et là, le service client nous a répondu qu'ils ont fait le nécessaire pour nous éviter de nous déplacer inutilement le vendredi (avec un numéro de tel à Tananarive, HUM!!) et qu'ils nous remboursent 100 € en avoir AIR FRANCE (HUM, HUM!!!). Dans la mesure où le retard du vol est entièrement de leur faute, j'estime qu'on est en droit de réclamer au moins la prise en charge totale de ce qu'on a déboursé (factures à l'appui).

Dois-je repasser par le service clientèle pour réclamer nos droits ou bien, aller directement voir les tribunaux ?

Merci