



Annulation abusive de billet chez air france

Par **meli melo**, le **10/09/2008** à **18:56**

Voilà la situation, quand même hallucinante!

Je devais partir le 14 juillet à Rio rejoindre un ami, par un vol Madrid- Paris, Paris-Rio, affrété par air France pour concurrencer les vols Ibéria. J'ai acheté ce billet sur expédia.fr. Pour me rendre à Madrid, je devais partir en covoiturage le 13. Or, le conducteur m'annonce le 13 au matin que sa voiture a un problème mécanique et que ns ne pouvons pas partir.... A la sncf, le train pour Madrid est complet...Je décide donc d'appeler air France pour les prévenir et voir si je peux modifier mon billet, annuler le premier vol et prendre l'avion à Paris. Je précise que le 13 juillet était un dimanche et le 14 férié, aucune agence ouverte... Malheureusement pour moi, Air France n'emploie pas assez de standardistes et je ne tombe, au cours de mes dix appels, que sur une boîte vocale, payante de surcroît. Personne ne décroche...

Je prends donc sur moi et le 13 dans la nuit, je monte à paris en train pour prendre le Paris-Rio, que j'ai payé!! Arrivée à l'aéroport, le gars de l'enregistrement ne me trouve pas sur l'ordinateur... Il me demande d'aller au comptoir Air France pour essayer de trouver une solution et là, un espèce de mec me prend de haut, me dit que mon contrat était un Madrid Rio, et que je ne pouvais donc pas embarquer à Paris, même si c'était le même avion.

Du moment que je n'ai pas pris le premier vol, tout mon billet (aller et retour!!!) est annulé et perdu! Il m'a traitée de fraudeuse, me disant que dans le vol Paris- Madrid, ils m'avaient prévu un repas! La blague, quoi...Difficile à digérer qd même!

J'ai quand même acheté mon billet 900 euros, et que j'ai occupé ma place ou pas dans le premier vol, celle ci était payée! Bref, en plus aucune écoute ni empathie, des gens d'un professionnalisme rigide, des vrais c.... J'ai du quitter l'aéroport complètement désespérée... Même topo le lendemain, quand j'ai été à l'agence air France opéra, à paris, pour essayer de trouver une solution.... Ils m'ont dit que mon billet était perdu (j'avais pas d'assurance... ça m'apprendra..) et qu'il n'y avait aucun recours. Ils m'ont proposé de racheter un vol à 2200 euros, le lendemain... Mais, ce qu'ils ne m'ont pas dit, c'est qu'ils ont certainement revendu ma place sur le Paris Rio en dernière minute, voyant que je n'avais pas embarqué à Madrid. Ma place n'était donc peut être plus dans l'avion... Et le retour, prévu le 11 août et lui aussi

annulé, a du avoir largement le temps d'être grassement revendu. Bref, pour eux, c'est tt bénéf.

Que puis je faire?

Aidez moi car je l'ai vraiment en travers!!!!

Elodie

Par **Patricia**, le **10/09/2008** à **21:27**

Bonsoir

Dans tous les cas :

- Les modifications et remboursements sont soumis aux conditions du tarif auquel vous avez acheté votre billet.

Vérifiez si celui-ci est modifiable et remboursable? si oui, joindre un justificatif "valable". Cas de force majeure ou certificat médical.

Vu les tarifs d'Air France et leurs prestations, je comprends très bien votre haine, votre colère et que vous l'avez en travers... mais je ne peux m'empêcher de dire, d'écrire, de penser : "revenons sur terre" ... et sans faire du mauvais humour...

Comment pouvez vous tenir responsable une compagnie aérienne alors que c'est votre chauffeur qui vous a fait faux bond...

Reconnaissez qu'avec ce procédé, il y a une chance sur deux pour que le déplacement soit fait en temps et en heure !

Pour prendre un avion, vous avez pris un gros risque et malheureusement pour vous, le chauffeur en question n'a pas été sérieux.

Vous étiez déclarée passagère pour embarquer à Madrid, pourquoi être allée à Paris ? (normal qu'il ne vous trouve pas dans son ordinateur)

Non Elodie, vous devez aller et embarquer à l'aéroport qui est mentionné sur votre billet et vous présenter au comptoir de la compagnie ou du tour opérateur.

Expedia est un groupe mondial qui négocie sur toutes les conditions avec les Cies aériennes, les avez-vous conctaté ??? La moindre des choses ...

Ce n'est pas Air France qui a revendu grassement votre billet, mais eux... et tt bénéf...

Ne perdez pas de vue que vous aussi vous avez acheté votre billet par le net (négocié à environ 50 %...) et que votre place s'est peut-être avérée disponible suite à une personne qui a peut-être elle aussi, raté son avion...

Pour un billet acheté sur www.airfrance.fr (billet papier reçu par courrier), il faut envoyer une demande de remboursement et l'original du billet en recommandé à :

Air France/Commerce électronique

75985 PARIS CEDEX 20

Pour Expedia, je ne connais pas l'adresse. Contactez les aussi, ce sont eux qui

vous ont vendu le billet...

Cordialement Elodie, donnez de vos nouvelles

PS : Je vais me renseigner dans la journée pour expedia, je vous donnerai ce soir un complément de réponse.

Par **Patricia**, le **11/09/2008** à **18:40**

Bonsoir,

Ne sachant pas si vous avez entrepris des démarches auprès d'expedia et si vous avez demandé remboursement par courrier ?

Voici les autres renseignements que je peux vous donner :

Pour demander le remboursement d'un billet acheté sur expedia, envoyez une demande par LR avec AR :

Expedia
service clients
128 quai de Jemmapes
75010 PARIS

Voir sur leur site : www.expedia.fr

Les conditions générales de vente et d'utilisation, mais vous les connaissez déjà.

Les remboursements de billets sont accordés en cas de force majeure ou sur certificat médical et avec l'accord de la compagnie.

Je pense, malheureusement, que votre motif ne soit pas pris en considération.

Cordialement

Par **ayla**, le **14/01/2009** à **13:09**

Bonjour,

J'ai eu un cas très similaire en ce début d'année.

Ma fille devant partir pour 4 mois en Inde a réservé via Air France son aller-retour, incluant le TGV Lyon-Paris et le vol Paris-Chennai.

Ayant à régler les dernières formalités concernant son visa, elle est partie pour Paris le jour précédant par ses propres moyens.

Se présentant à l'aéroport au moment prévu pour se faire enregistrer et embarquer dans l'avion, elle s'est vue refouler. N'ayant pas pris le train, tout son billet avait été annulé, l'aller comme le retour.

(oui oui, n'ayant pas pris le train, elle ne pouvait plus prendre l'avion !)

En urgence (car il lui fallait partir), j'ai contacté Air France par téléphone (je vous épargne la longue attente sur le n° surtaxé, les personnes que j'ai eue étaient agréables mais pas trop au courant... et m'ont finalement confirmé que le billet d'avion n'était plus valable du fait de la non-utilisation du billet de train !) et ai dû racheter un nouveau billet aller-retour... seules les taxes d'aéroport m'ont été remboursées sur le premier billet.

Qu'est-il possible de faire en ce cas ?

(côté financier, le premier billet avait coûté 650 €, le nouveau 713 -sans le train cette fois- , il m'a été remboursé 215€ correspondant aux taxes d'aéroport)

Merci de vos réponses et commentaires

Par **ayla**, le **27/01/2009** à **14:14**

Pas de réponses ?

Personne ne sait comment je pourrais obtenir un remboursement (au moins partiel) de ce billet annulé abusivement par Air France ?

Existe-t-il une association d'usagers ?

Un 'endroit' où l'on puisse montrer son mécontentement face à de telles méthodes ?

ou au moins avertir les futurs usagers afin qu'ils ne rencontrent pas les mêmes déboires ?

Par **frog**, le **27/01/2009** à **14:24**

Air France n'est pas la seule compagnie à procéder de la sorte. Les règles du jeu sont expliquées dans le contrat passé avec le transporteur. C'est bête et méchant, mais il faut lire les petits caractères.

Et en cas de vol non utilisé, les compagnies ne restituent effectivement que les taxes d'aéroport qu'elles n'ont pas du payer, montant dont est déduit une somme (généralement raisonnable) de frais de dossiers.

Par **ayla**, le **27/01/2009** à **17:59**

En cas de vol non utilisé, je le comprends bien... mais dans le cas présent, c'est bien la

compagnie Air France qui a rendu les billets pour le vol aller et retour non utilisables...

Il est vrai que doit sans doute être écrit quelque part que 'la totalité du trajet doit être effectuée'... il n'empêche que le procédé est déplorable.

Merci de votre réponse, je tâcherai cependant de trouver un moyen d'alerter les utilisateurs afin qu'ils n'aient pas à subir les mêmes déboires.

Par **frog**, le **27/01/2009** à **18:16**

J'imagine que pour la compagnie aérienne, c'est tout bénéf de procéder ainsi : Si le client ne se pointe pas au premier trajet, ça donne un temps d'avance pour revendre la place sur le second vol à la dernière minute.

Pour éviter ce genre de déboires, j'ai pris l'habitude de réserver les vols un par un, ça évite l'effet domino en cas d'imprévu de mon côté (par contre à l'inverse, si le premier vol est en retard ou tombe à l'eau, c'est moins évident d'obtenir compensation pour le second vol qu'on raterait).

Par **karynjlo**, le **22/07/2009** à **17:06**

bonjour

je compatis, mais .. il y a toujours un mais, vous n'avez pas respecté le contrat de transport ! vous achetez un billet depuis Madrid, à vous de prendre l'avion à Madrid le personnel a dû vous attendre sur place jusqu'à l'heure limite d'enregistrement, et non, il n'a pas pu vendre votre place à la dernière minute, mais à peut être fait monter une personne qui était en liste d'attente

sachez que l'annulation de votre dossier n'est pas manuelle, c'est un système anti fraude, beaucoup de gens achètent désormais des billets depuis des escales d'Europe car ils s'aperçoivent que cela coûte moins cher que de partir de Paris

c'est bête à dire, mais dans le cas de clients de grosses sociétés, c'est le pot de terre contre le pot de fer, il y a des conditions générales de ventes, elles sont présentes sur tous les sites web ou dans les magasins dans lesquels vous achetez un produit

il se peut qu'il y ait un imprévu de votre côté, mais à vous de tout faire pour contacter la société

Air France est une compagnie qui a des contacts téléphoniques ouverts toute l'année, même les jours fériés, et pour certains, même 24/24

ne partez jamais sur du "bon je verrai sur place", insistez, ayez quelqu'un au téléphone dans tous les cas, votre premier parcours aurait été annulé, et la personne vous aurait recalculé le prix du voyage au départ de Paris, et cela n'aurait fait aucune différence avec le prix à l'aéroport de Paris, sauf que votre billet n'aurait pas été annulé

je n'ai jamais entendu que les clients pouvaient être traités de fraudeurs ... Air France ce n'est quand même pas la police ... mais il paraît logique que le passager soit remis à sa place s'il n'a pas eu la gentillesse d'appeler pour prévenir, de la même façon que vous appelez un ami pour prévenir d'un retard ou d'une annulation de dîner à la dernière minute, c'est un acte civique

et le numéro de téléphone est payant ? mais quelle société dispose d un contact gratuit et ouvert autant d heures dans l année ?

Par rima, le **17/06/2012** à **14:03**

Bonjour

je devais prendre mon vol dakar lyon, air ibéria le 16/06/2012 à 22h20, arrivé à l'aéroport à 21h. Ibéria me dit que le comptoir est fermé. Oui, il est fermé 1h20 avant la décollage. Mon billet est non remboursable alors que je dois travailler lundi le 18/06/2012. Que dois-je faire s'il vous plait aidez-moi?