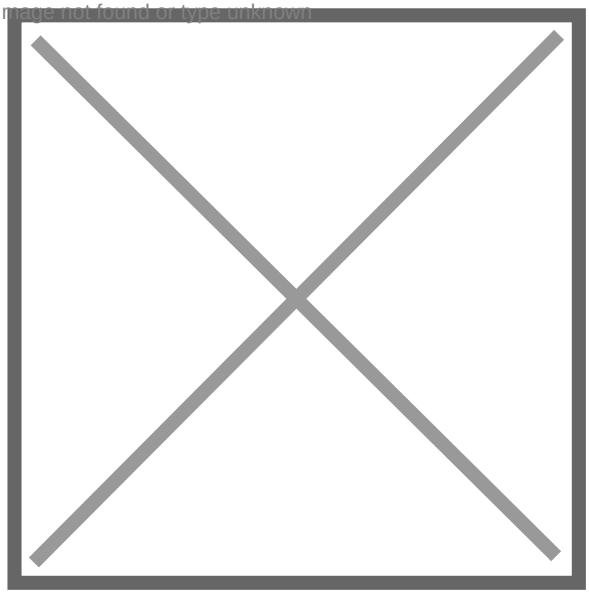
Image not found or type unknown



Vol air france annule et frais d'hotel (no show)

Par **immolmp**, le **12/06/2009** à **14:31**

Bonjour,

J'ai achete un billet Air France Paris-Mumbai (Bombay) pour un voyage Paris-Mumbai-Singapour-Paris par l'intermediaire de Carlson Wagon Lit. J'ai egalement reserve 2 chambres a Mumbai et Singapour directement aupres de Starwood sur internet.

Mon probleme est le suivant: le vol Paris Mumbai a ete annule ce qui a engendre des frais d'hotels du fait de l'annulation hors delai et Air France refuse de prendre en charge ces frais.

De maniere plus precise, l'avion effectuant Paris-Mumbai du 10 mai a fait une premiere tentative de decollage avortee du fait d'un probleme sur le reacteur. Cela a necessite une reparation de 2h. L'avion a ensuite decolle mais a finallement fait demi tour suite a un nouveau probleme. Ci apres un extrait de la reponse d'Air France suite a ma 1ere reclamation:

"Vous avez vécu lors de votre voyage à destination de Bombay le 10 mai dernier, une situation particulièrement exceptionnelle. Aussi avons-nous souhaité prendre contact rapidement avec vous afin de vous exprimer nos sincères regrets pour les difficultés rencontrées et vous apporter les explications attendues.

Votre vol a subi un retard important dû à un enchaînement d évènements imprévisibles. Une première attente de deux heures a été nécessaire afin de résoudre un incident technique observé lors du décollage. L équipage a appliqué, conformément aux règles de sécurité en vigueur, la procédure de retour au parking pour procéder aux vérifications nécessaires.

Deux heures de vol plus tard, les pilotes ont suspecté un dysfonctionnement lié au chargement. Il a été décidé de revenir sur Paris afin de procéder à des vérifications complémentaires avec les spécialistes d¿Air France en la matière. Les autorités et services

administratifs concernés ont été avertis. En effet, votre sécurité est notre priorité absolue."

J'ai demande a Air France de me rembourser les frais d'hotel (no show) en fournissant les factures justificatives. Air France refuse de les prendre en charge et ne me rembourse que les frais de taxi. Est-ce normal? Si non que dois-je faire? J'ai un courrier d'Air France m'indiquant le refus de prendre en charge les frais de no show. Je precise que je suis un voyageur frequent (carte Gold et Platinum sous peu si cela peu avoir un impact).

Merci pour votre aide

Par **karynjlo**, le **22/07/2009** à **16:24**

bonjour
effectivement votre situation a été assez exceptionnelle
alors je commencerai dans l ordre, si air france ne peut vous faire partir le jour prévu, la compagnie doit prendre en charge les frais d hotel ou de taxis de la ville de départ, si vous devez loger à roissy par exemple, elle peut meme vous logez sans que vous ne déboursiez quoi que ce soit, et si vous résidez à proximité, elle doit vous rembourser le taxi jusque chez vous
en ce qui concerne toute réservation sur place, c est à dire à l arrivée, en inde, les compagnies n ont aucune obligation de vous rembourser vos frais d hebergement déjà acquitté par vos soins, en effet, il ne s agit pas dans votre cas, semble t il, d un voyage "avion + hotel" (pris en globalité sur un seul dossier, par agence ou sur leur site)
je ferai le rapprochement suivant, vous achetez un ordinateur chez un gros revendeur, après 1 semaine, il plante, vous le ramenez, le revendeur ne vous rembourse pas le prorata du temps pendant lequel le pc a été planté et vous rembourse encore moins au prorata du temps de réparation et vos frais d essence pour retourner à leur magasin

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés