



Litige avec air france vol annulé

Par **krisflipper**, le **14/04/2009** à **12:47**

Bonjour,

j' ai acheté un billet d'avion dans une agence air france ,un aller retour pour saint martin (depart de nice)j' ai choisi des dates , pas de problemes les billets me sont remis aux dates choisies . je paye .

3jours plus tard une personne d'air france m'annonce que le vol retour est annulé et me propose

un retour un jour après. Je passe à mon agence air france le monsieur me dit que si j'arrive à avoir un jour de repos de plus normalement air france devrait s'engager à me rembourser les frais occasionnés (une nuit d' hotel supplémentaire , pas prévu dans mon budget) j'accepte .A mon retour j'ecris à air france , et ils me repondent qu' ils sont désolés " que leur vols sont susceptibles d' être modifier avant la date de depart ".

ai je un recours ? qu'en pensez vous ??

merci pour avoir lu mon message dans l'attente d' un conseil de votre part .

merci

Par **Patricia**, le **15/04/2009** à **00:17**

Bonsoir,

Bonne question :) à double tranchant, ambiguë mais intéressante ... !

Le plus décisif est de relire votre contrat de voyage ou les formalités de votre confirmation d'inscription.

"Leurs vols sont susceptibles d'être modifiés"
ça veut tout dire et ne rien dire... Le gars ne s'est pas "mouillé"...

Je ne comprends pas pourquoi ce vol a été annulé 3 jours après votre réservation ?

Les HORAIRES et les AEROPORTS oui, sont susceptibles d'être modifiés mais après le départ... (cause intempéries par exemple, ou graves incidents, imprévus) .

Ce qui est délicat dans ces longs courriers, c' est qu'en plus des 10 ou 12h de vol, vous avez les 6h de décalage horaire, ce qui fait que même si vous partez le jour prévu, mais à quelques heures d'intervalle, vous arrivez avec une journée de retard.

Avez-vous une preuve écrite de cette agence, par laquelle elle s'engageait à vous rembourser ou vous indemniser de vos frais d'hôtel supplémentaires ?
Si non, comme vous avez accepté cette proposition, sans justificatif de leur part, je doute que vous obteniez gain de cause...

Envoyez une LR/AR à la direction d'Air France expliquez le problème en y joignant un max de photocopies à l'appui. De tous les documents que vous possédez.

Par **karynjlo**, le **22/07/2009 à 16:50**

bonjour

voici les conditions générales de vente sur le site d air france

Les vols et les Horaires de vol indiqués dans les Indicateurs Horaires n'ont pas de valeur contractuelle et ont uniquement pour vocation d'informer le Passager des vols proposés par le Transporteur. Ces Indicateurs Horaires ne sont pas définitifs et sont susceptibles d'être modifiés après la date de leur publication.

Par contre, les Horaires des vols reproduits sur le titre de transport sont réputés, sous réserve de modification pour des motifs indépendants de la volonté du Transporteur, faire partie intégrante du contrat de transport.

(b) Les Horaires de vol seront indiqués avant acceptation de la Réservation du Passager et reproduits sur le Billet. Les Horaires de vol ainsi programmés peuvent toutefois être modifiés postérieurement à la délivrance du Billet. Dans un tel cas le Passager sera avisé si le Transporteur dispose de coordonnées pour le contacter. Le Passager est toutefois invité à s'informer auprès du Transporteur, avant la date programmée de son départ, que les Horaires des vols figurant sur son Titre de transport ou sur son Mémo-Voyage n'ont pas subi de modification. Cependant dans le cas d'un changement d'horaire, qui ne conviendrait pas au Passager et/ou si le Transporteur n'est pas en mesure de proposer une Réservation mieux adaptée, le Passager pourra bénéficier d'un remboursement comme indiqué à l'article X / 2 ci-après.

la personne vous a mal renseigné ou il y a eu un malentendu, on vous prévient à l'avance d'une annulation, la compagnie fait le nécessaire pour reporter votre retour sur une autre date,

air france n a aucune possibilité de payer la nuit d hotel si vous devez rester un jour de plus sur place, sauf si le vol est annulé à la dernière minute sur place, à saint martin

il ne faut jamais compter sur des "essayez, peut être qu'ils vont vous rembourser" dans ce cas là, je connais beaucoup de gens qui accepteraient, suite à une annulation, de rester une nuit de plus en vacances et se feraient la nuit dans un palace aux frais de la compagnie aérienne

pour info, 2 fois par an, les compagnies aériennes revoient tout le programme de leurs vols, horaires, annulations de parcours

un exemple, vous achetez en janvier un toulouse clermont ferrand, vol direct pour le mois de juin, air france vous appelle fin mars pour vous prévenir que le vol direct n'existera plus à compter du 31 mars, oui, c'est possible

en dehors de ces 2 fois dans l'année (fin mars et fin octobre, je crois), les compagnies sont libres de modifier leur programme de vol

pour des raisons de besoins d'appareils sur une liaison plus "tendance" on prend l'avion toulouse clermont, et on le transforme en toulouse nantes qui comptera plus de passagers à bord, les compagnies disposent de leurs avions comme elles le souhaitent mais sont dans l'obligation de vous acheminer au point d'arrivée prévu, via une escale et donc 2 vols, ou de vous rembourser le billet

pour le reste, non, il n'y a aucune réglementation

dans votre cas, il eut été plus judicieux et plus sûr de prévoir le retour un jour plus tôt