



## Refus remboursement d'un billet d'avion

Par **Paul789456**, le **09/08/2017** à **11:46**

Bonjour,

J'ai acheté via le site Last Minute un billet d'avion aller-retour sur une compagnie aérienne portugaise pour Madère (Union Européenne à priori ?). Lorsque je me suis présenté à l'embarquement, il nous a été annoncé aux autres passagers et à moi que le vol était annulé car l'aéroport de destination, à Madère, était fermé pour cause d'intempéries. On nous a fourni un papier attestant de l'annulation du vol, et il ne nous a pas été proposé de vol de remplacement dans les jours qui ont suivi. J'ai également reçu un mail de Last minute m'informant que conformément aux conditions de vente établies par la compagnie aérienne, il n'y aura pas de remboursement du billet d'avion.

Or je lis sur internet que la compagnie aérienne est tenue de nous rembourser sous 7 jours. Au téléphone, c'est l'enfer, Last Minute prétend ne pas savoir de quoi je parle, que c'est ma faute car la compagnie leur aurait indiqué que je serai arrivé en retard à l'embarquement... A chaque fois, ils disent qu'ils me rappelleront dans une heure, ce qu'ils ne font évidemment jamais.

Que puis-je faire ? Sont-ils bien tenus de me rembourser ? Il s'agit d'un billet d'une valeur de 500 euros Aller-Retour...