



Vol annulé, reporté ou retardé par la compagnie

Par **liza**, le **17/05/2008** à **11:42**

bonjour

Je vous relate rapidement les faits:

Mon fils (de 8 mois) et moi avons acheté un aller-retour moroni/paris par l'intermédiaire d'air france. Lors du retour, arrivés à nairobi pour une escale, nous apprenons que notre vol pour paris est reporté sans aucune explications au lendemain. Je me retrouve bloquée pour 24h dans un pays étranger, à 22h, sans possibilités de récupérer nos bagages (déjà enregistrés jusqu'à paris), sans couches ni lait pour mon fils (n'ayant pas prévu 24h en plus de voyage) ni de possibilités d'en acheter à cette heure tardive. On nous a logés et nourris (mais pas de repas pour bébé!!!!). Puis on est reparti le lendemain.

J'ai fait un courrier de réclamations auprès d'air france. Ces derniers me répondent que je n'ai droit à aucun dédommagement car le report de vol était dû à un problème technique. A titre commercial, j'ai eu droit à 170euros d'avoir. Or il me semble que pour un retard supérieur à 4h et un vol supérieur à 3500km, on a droit à 600euros de dédommagement. Et à partir de 5 heures de retard on a droit au remboursement du billet. La compagnie refuse de me dédommager, estimant que ce n'est pas mon droit. Ce voyage a été un calvaire et je pense avoir droit à compensation. Quels sont donc mes droits?

Merci pour votre réponse.