



## Réclamation agence de voyage

Par **johanna\_old**, le **02/09/2007** à **02:45**

Bonjour,

j'ai acheté 4 billets adultes(paris/san francisco. los angeles/paris)avec escale du 12au26/08/07 sur le site Anyway,avec la compagnie Delta airlines.

Arrivés le 12/08/07 à CDG.

-On rate l'avion.Motif:tapis d'enregistrement des bagages en panne,ainsi qu'un problème informatique.

Ils veulent nous faire repayer alors que c'est de leur faute,on s'y oppose, on ne repaie pas. On rate donc une journée de reservation voiture+hotel, et de vacance,chaque jour avait un programme

-On prend un vol pour le 13, avec une escale de 2h20 à Atlanta,un des plus gros aeroport.2h montre en main de file d'attente,pour les passeports, sachant qu'il nous reste les valises à récupérer et reenregister.Impossible, on rate l'escale.On nous réenregistre sur le vol suivant,mais l'hotesse se trompe de terminal, elle nous indique une porte 8 au lieu de T 8,terminal 8,on courre, mais on rate encore l'escale.

Los angeles 26/08, vol à 21h50 avec 1h35 d'escale à New York.

-Le vol à L.A part avec 1h10 de retard,on rate l'escale à NY, il est moins de 7h30, prochain vol à 17h40.

On a droit de sortir de l'aeroport, avec un ticket de 7\$(5euros)à utiliser dans l'aeroport pour manger la journée!Tous le reste est à nos frais.

Arrivée à Paris mardi 28/08, épuisés de ne pas avoir pu dormir correctement, de ne pas être douchés, d'avoir mal mangés, car nous avons commandés 4 repas cachers et n'en recevont que 2, et en plus uniquement 1 repas sur les 2 prévus!! En plus nous devons reprendre le travail ce jour, c'est raté!

On attend patiemment nos bagages à CDG, et évidemment, pas de bagages!! Sur nous 4, 2 les

ont reçus plus de 48H après, et il manque des choses, 1 à reçu qu'une seule valise, au lieu de 2, et le dernier à reçu plus de 72h après, ses valises avec 13kg en moins dedans!!!!

J'ai synthétisé au mieux, mais les détails n'y sont pas évidemment.

J'ai lu sur le site de l'aviation civile qu'un billet était remboursé en cas de retard de plus de 5h, ce qui s'est passé à l'aller et au retour, ainsi que tous les autres désagréments posés.

Je vous sollicite donc pour des conseils de réclamation. Ce n'est pas mon habitude, mais, là, ça fait tout de même beaucoup quand on attend pendant un an les vacances, pour voir un désastre pareil.

Je vous remercie par avance pour vos conseils.

Johanna MALKA