



Litiges sur un vol avio Vueling

Par **armyr**, le **18/09/2015** à **10:20**

BONJOUR marque de politesse [smile4]

Mon mari et moi, devant nous rendre en Espagne début septembre, nous avons pris notre billet en avance avec la compagnie VUELING : le 24/02/2015 avec carte visa premier. Aller Nantes/malaga le Premier septembre sans problème. Retour : le mercredi 16/09 Séville/Nantes. Notre vol VY8892 devait partir de Séville à 16h02; Nous nous rendons donc à l'aéroport à 13h45. Surprise : sur les tableaux notre vol n'est pas affiché. On essaye l'enregistrement des bagages et là on nous annonce tout simplement que cet avion est parti à 13h30. On se rend au bureau de Vueling pour infos : "l'horaire de votre vol a été modifié. On vous en a prévenu par mail et SSM le 20mai." Pas de vol disponible avant le samedi, nous choisissons faute de mieux un vol ce jour sur Paris le soir m[^]me. Cependant il nous a fallu repayer un nouveau ticket. L'hôtesse nous a dit d'entreprendre les démarches de chez nous pour un éventuel remboursement.

La question posée est : nous n'avons reçu aucune information de Vueling ni par mail ni par ssm (on a vérifié notre historique sur notre boîte mail). Que faire pour prouver notre bonne foi afin d'obtenir un remboursement ?

C'est la parole de Vueling contre la notre. Peuvent'ils apporter la preuve que leur mail a bien été envoyé et reçu ?

Nous avons essayé de faire valoir l'assurance carte visa mais ce cas n'est malheureusement pas prévu.

Merci de votre aide.

Par **moisse**, le **18/09/2015** à **12:07**

Bonjour,

[citation] preuve que leur mail a bien été envoyé [/citation]

Oui

[citation] et reçu ?[/citation]

Non.

Les CGV de Vueling, comme pour les autres compagnies, renvoient au règlement 261/2004, du 11 février 2004.

Un lien pour vous éclairer sur vos droits qui sont réels:

<https://www.vol-retarde.fr/rglement-ce-261-2004?gclid=CKbg8NGggMgCFQ46GwodAiMANA>