



Aigle Azur - demande de remboursement

Par **nedjma**, le **22/03/2017** à **20:29**

Bonjour,

J'ai réservé un billet au comptoir Aigle Azur à Lyon le 30/12/2016, suite au décès de ma grand mère, le jour même (320 €). Mon billet avait pour retour le 01/01/2017 au départ de Setif.

Lorsque j'arrive à l'aéroport de Setif, l'agent d'escale ne me trouve pas sur la liste des passagers, alors que j'avais bien un billet papier avec la bonne date, le bon aéroport....

On me dirige vers le bureau de la compagnie, et l'agent sur place m'indique que mon retour n'existe plus. Etant moi même dans le tourisme, je n'arrive pas à comprendre comment cela a pu se produire.

Je demande à ce que je puisse embarquer, mais impossible l'avion est complet, l'agent sur place tente de joindre son supérieur mais sans réussite, car nous sommes le 01 janvier, jour férié.

La seule solution proposée, prendre le vol du lendemain au départ d'Alger, bien sur c'est à moi de me débrouiller pour me rendre à l'aéroport d'Alger.

Déterminée à partir, car bien évidemment, je travaille et j'ai laissé mari et enfants à la maison, je me rends à l'aéroport d'Alger le 02/01/2017, je demande à monter gratuitement, et là on me répond impossible, je suis donc obligé de payer mon retour 258 € mais l'agent de comptoir me dit que je serais remboursée à mon retour.

Dans la salle d'embarquement, un agent vient vers moi et me dit de me rendre au comptoir Aigle Azur arrivée à Lyon.

Ce que je fais à mon arrivée, l'agent de comptoir s'excuse pour leur erreur et me transmet les

coordonnées afin d'être remboursée.

J'ai donc envoyé un mail, et après 2 mois d'attente la réponse est la suivante: un avoir de 100 € sur mon prochain billet, ou bien en remboursement en dinars car le billet a été payé en Algérie mais bien sur il faut pour cela avoir un compte en Algérie, chose que je n'ai pas.

Bien évidemment je n'accepte pas la proposition, leur rappelant que le billet a été payé par carte bleue et a été prélevé en euros sur mon compte.

Depuis, silence radio... plus de nouvelles de la compagnie, aucune réponse lors de mes appels.

Merci de me dire, quels sont mes droits, et qu'elle est la procédure à suivre.

Merci à vous;

Par **morobar**, le **23/03/2017** à **09:17**

Bonjour,

C'est une caractéristique commune à tout le Maghreb.

Tous les vols de retour aux grandes fêtes, fin juillet et fin août sont surbookés.

Ici pour la procédure d'indemnisation:

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R24278>