



Annulation vol air france cause mutation professionnelle

Par **corvuscorax**, le **24/04/2009** à **21:57**

Walle sébastien
7 place du tunnel
33190 La Réole
Bonjour,
Je vais essayer de vous résumé le litige qui nous oppose à air france et mondial assistance:
Nous avons acheté sur le site d'air france 5 billets aller retour Bordeaux Fort de france du 31 mai au 22 juin afin de présenter nos enfants à la famille. Cet achat a eut lieu fin janvier.
Début mars ma femme apprend qu'elle obtient enfin sa mutation (car 2h de route pour aller travailler), son employeur ne peut malheureusement maintenir ses dates de congés et lui propose de les prendre à partir du 06 juin.
Air france nous informe que les billets ne sont pas modifiables et qu'il va falloir les annuler pour en reprendre d'autres aux bonnes dates.
Nous contactons alors mondial assistance après desquels nous avons souscrit une assurance annulation via le site d'air france.
Et la, après beaucoup de soucis pour qu'ils aient leur "dossier type" complet, le 09 avril, ils nous annoncent un délais de 3 semaines pour que le dossier soit traité.
Surprise le 21 avril, j'apprends que notre remboursement est refusé car mutation prise à l'initiative de ma femme et non imposé par l'employeur comme spécifié dans les clauses du contrat qu'ils n'ont jamais pris la peine de nous communiquer (malgré un tarif de 85 € pour assurer tous les billets)
Dès lors nous contactons air france pour savoir si à défaut nous pouvons garder nos billets (ma femme pouvant éventuellement nous rejoindre après) et la, ils nous annoncent que non les billets on été annulés et remis en vente, ils peuvent juste nous rembourser les taxes qui représentent environ la moitié de nos billets
donc depuis mars, ils ont à leur disposition nos 1950 €, ainsi que nos billets remis en vente et nous nous avons tout perdu et continuons à payer le crédit contracté pour faire ce voyage.
Je ne comprend pas comment est ce possible à partir du moment ou rien ne nous est versé, comment peuvent ils disposer de nos billets d'avion comme bon leur semble ?
Nous nous sentons vraiment démuni face à cette situation et avons vraiment l'impression de nous être fait arnaqué! Nous envisageons de nous rendre directement dans un de leur magasin afin de pouvoir parler avec des

personnes responsables car au téléphone la discussion est impossible.
Pourquoi peuvent ils faire ça? et que pouvons nous faire?
Merci d'avoir pris le temps de lire et de nous répondre
Cordialement
Walle Sébastien

Par **corvuscorax**, le **27/04/2009** à **16:22**

personne ne peut me répondre?
Merci d'avance

Par **karynjlo**, le **22/07/2009** à **16:38**

bonjour, je peux vous répondre, toute assurance contractée auprès d'une compagnie aérienne est envoyée par courriel, de plus, sur le site air france, il ne faut pas juste "cocher" l'assurance, vous devez en lire les clauses, celles-ci sont reprises sur le courriel de l'assureur, avec leur contact. Je pense que votre épouse au lieu de spécifier qu'il s'agissait d'une demande de mutation aurait dû demander à son employeur, quel qu'il soit, un simple courrier indiquant que la société refuse ses congés acceptés initialement. Il faut savoir qu'à partir du moment où vous informez la compagnie aérienne que vous annulez pour la date prévue, et que vous allez faire jouer l'assurance, le dossier est traité immédiatement, l'annulation prend effet de suite. Ensuite, que les billets soient remis en vente de suite ou jamais, cela ne vous regarde pas, la compagnie gère ses places dans chacun de ses appareils. Les taxes aéroportuaires sont dues si le passager ne voyage pas (uniquement sur tout le voyage, cela ne fonctionne pas si il s'agit d'une annulation au point de demi-tour). Si la réservation est annulée, cela signifie qu'air france a justement bien fait son travail, et que c'est à vous de faire le nécessaire avec l'assureur pour vous faire rembourser, si cela ne fonctionne pas, ne restent que les taxes à rembourser. Un exemple tout bête, vous achetez un pc, après 7 jours, celui-ci ne vous convient pas, vous avez un délai de rétractation, vous le ramenez au revendeur, celui-ci vous rembourse (ou vous dédommage c'est selon) et si 24 heures après, vous changez d'avis, et qu'il vous en revend un plus cher, c'est que le votre est soit "non vendable" soit "déjà revendu". Je précise que dans le tourisme, le délai de rétractation n'existe pas dans la loi. Vous dites qu'il est impossible de discuter au téléphone, mais parfois les agents au téléphone sont plus compétents et plus rapides à vous répondre sur les questions de cet ordre, je pense que vous attendez une réponse ou un geste d'air france que la compagnie ne peut vous offrir, c'est en cela que vous êtes mécontent.