



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 20 mai." Pas de vol disponible avant le samedi, nous choisissons faute de mieux un vol ce jour sur Paris le soir même. 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]
Ou [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=CKbg8NGqgMgCFQ46GwodAiMANA>