



Vueling - obtention de facture

Par **trazom666**, le **25/10/2014 à 07:55**

Bonjour,
Je découvre ce site, je ne sais pas si vous pourrez m'aider.
5 jours avant de partir en vacances, mon fils s'est cassé la jambe, ce qui nous a obligés à rester à la maison.
Nous avons réservé par nous même le vol et l'hôtel, en utilisant notre carte Visa Premier, pour bénéficier de l'assurance.
Nous avons eu un avis favorable de l'assurance, mais il nous manque une pièce au dossier : la facture Vueling (sur laquelle doit figurer le montant des taxes d'aéroport).
En effet nous sommes passés par E-dreams pour acheter nos billets, mais la compagnie aérienne sur laquelle nous devons voler est Vueling.
Du coup nous avons bien obtenu une facture des 'honoraires' de E-dreams pour leur service, mais le problème que nous avons se situe avec la compagnie Vueling.
Après de multiples appels surtaxés, toujours la même réponse : nous avons envoyé votre demande au service comptabilité.
Je décide donc d'envoyer un recommandé (déjà pour trouver leur adresse... hum). Je reçois en retour un mail + un courrier me disant que : nous avons envoyé votre demande au service comptabilité. Voilà 5 mois que cela dure. Je tente bien des relances par mail (j'ai abandonné le téléphone, trop cher) mais celles ci restent sans réponse.
Quels autres moyens ai-je pour obtenir ce que de droit ?
De quel délai disposent les compagnies aériennes pour nous fournir une facture ?
Quel organisme public puis-je contacter pour m'aider ?
D'avance merci de vos réponses.