



Embarquement refusé sur un vol

Par **Neiler0**, le **11/09/2017** à **11:22**

Bonjour à tous,

Avant toute chose je tiens à m'excuser si mon sujet n'est pas dans la bonne catégorie, moi et le droit...

Je vous explique rapidement ma petite histoire : j'avais réservé un vol intérieur (Montpellier - Paris, aller 08/09 retour 10/09) chez Air France.

2 semaines avant mon départ, je perds mon portefeuille et donc tous mes documents d'identité. J'appelle le service client Air France pour expliquer ma situation, on m'assure qu'avec la photocopie de la carte perdue + déclaration tamponnée de la gendarmerie, je peux embarquer sans problème. Je prévois même en supplément l'attestation de la préfecture stipulant que j'ai bien demandé une nouvelle carte.

J'embarque sans problème pour mon vol aller le 08/09, tout se passe bien. Mais au retour (le dimanche soir à 21h), du fait que je n'ai pas de pièce d'identité et malgré l'assurance du service client que j'étais en règle + le vol aller que j'ai bien pris l'avant veille, on me refuse l'embarquement.

Résultat : une nuit d'hôtel, un taxi, un train hors de prix le lendemain matin, et je rate une journée dès la deuxième semaine de mon nouveau boulot, ça fait bien...

Quel(s) recours ai-je dans ma situation ? Puis-je faire quelque chose pour à minima être remboursé du vol que je n'ai pas pris, de mon retour en train et des frais annexes ? Pour l'instant aucune nouvelle du service réclamation que j'ai mailé.

Merci pour vos lumières !