



Problème de billet d'avion "um" pour mon fils

Par **Magnisium**, le **07/04/2012** à **15:47**

Bonjour,

Bonjour,

J'ai dans l'intention de faire venir mon fils qui habite aux Antilles durant les vacances d'été. Pour ceci j'ai passé commande par téléphone à l'agence Corsair Fly pour un billet d'avion aller-retour.

J'ai téléphoné et ai bien précisé à la personne que je voulais un billet d'avion aller-retour pour un enfant de 10 ans en vol "UM" en donnant les lieux et dates précises et j'ai effectué le paiement par carte bancaire de suite afin d'être tranquille. J'ai pu voir par la suite sur le site de Corsair Fly que le billet pour mon fils était bien pris en compte et confirmé.

Quelques temps plus tard, au moins une semaine, je reçois un appel de la personne qui m'a fait mon billet et qui me dit avoir fait une erreur sur mon billet. Elle n'a pas fait la réservation "UM" ce qui fait que mon fils se retrouve à 10 ans avec un billet normal comme un adulte seul. C'est une erreur de leur part qu'elle a admis mais elle me réclame la somme de 150 euros de supplément pour réguler le billet et le passer en vol "UM"

J'ai refusé de payer pour le moment car je n'avais pas du tout prévu ça et que je vois pas pourquoi je payerais pour une erreur qui n'est pas la mienne.

Je lui ai demandé de me passer un responsable hiérarchique pour voir ce qu'il en était et elle m'a répondu que j'aurai cet appel dans l'après-midi même. Ça fait maintenant plus de trois semaines que j'attends cet appel... Et toujours rien.

J'ai fini par rappeler l'agence en demandant ce qu'il en était. On m'a juste répondu qu'il fallait que je paie pour régler le problème et qu'ils pouvaient sinon au besoin m'annuler mon billet, chose que je ne veux pas du tout car tout est prévu pour moi au niveau des dates etc... Je ne pourrais m'organiser autrement...

J'ai également précisé que j'attendais toujours l'appel d'un responsable pour avoir un fin mot sur ce problème, on m'a répondu qu'ils feraient au mieux et j'attends encore...

Je voudrais savoir quels sont mes droits et les leurs dans cette affaire ainsi que ce que je dois

exactement faire légalement car j'aimerais vraiment régler cette histoire une bonne fois pour toute et savoir mon fils arriver aux dates prévues dans les meilleures conditions possibles et qu'il puisse repartir ensuite chez lui de la même manière.
Je vous remercie.

Par **CARMEL**, le **07/04/2012 à 17:57**

La réglementation aérienne impose à tout enfant de moins de 12 ans, et voyageant seul, d'être considéré comme passager UM.

C'est à dire qu'il bénéficie de l'assistance de pré-embarquement et de débarquement séparé, ainsi que d'une surveillance à bord par le personnel de cabine. Il est détenteur d'une pochette, etc.

Pour votre cas, étant donné l'âge de votre enfant, il ne peut légalement voyager qu'en UM. Et en aucun cas seul.

Donc, la compagnie aérienne qui vous a fait la réservation pour votre enfant voyageant seul, devrait en pratique avoir apporté ces annotations sur le dossier de réservation afin de pouvoir techniquement le valider....

Avez-vous le numéro de réservation de votre dossier ? Vous pourriez en demander une copie qui vous renseignerait plus sur le statut de réservation de votre enfant.

Par **Magnisium**, le **07/04/2012 à 18:22**

J'ai un billet électronique et un numéro de réservation. Le vol est le billet sont confirmés. Ils m'ont contacté par la suite justement car ils avaient fait une erreur sur ce que je leur ai demandé. Ils ont oublié de réserver une place "UM" et maintenant ils sont soit-disant dans l'obligation de me réclamer un supplément car mon fils ne peut pas voyager seul. Ce que je savais très bien d'où le fait que j'ai demandé un vol pour enfant seul en indiquant l'âge dès le départ...