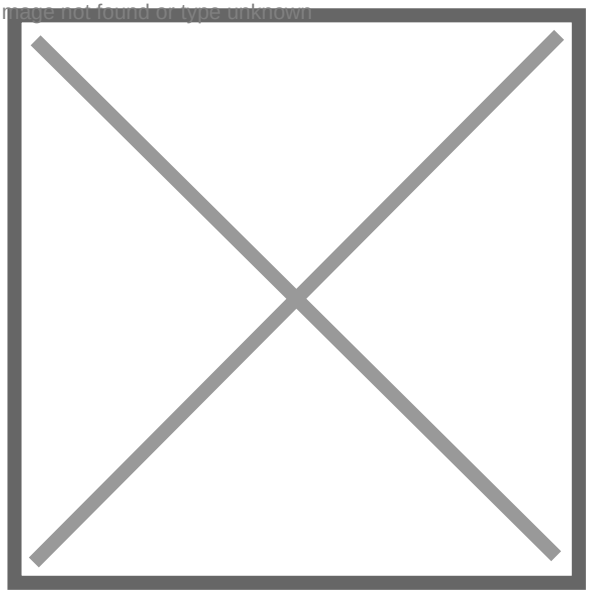
Image not found or type unknown



# Réservation annulée

Par **GeoorgesGeo**, le **30/07/2022** à **17:52**

Le 26 avril dernier, j'ai acheté sur le site d'Air France un aller-retour Goiânia-Marseille du 23 juillet au 8 septembre 2022, référence T5O5YT (pj.1).

Suite à cet achat, mon compte bancaire a bien été débité de la somme de 866,43 euros le 26/04/2022 et je ne sais pour quelle raison, mis en attente et à disposition d'Air France (pj.2) Mon argent a ainsi été bloqué jusqu'au 25/05/2022. J'ai pourtant pu choisir mes places et recevoir mon billet électronique (pj.3)

Par la suite, mon billet a disparu de l'application sans même que je n'en sois informé. J'ai donc immédiatement contacté Air France qui, après plusieurs échanges, a pris mon numéro de téléphone pour me demander une autre carte bancaire (alors que j'avais déjà été débité une première fois), indiquant qu'il y avait un souci technique entre vos services.

Étant domicilié au Brésil et n'ayant malheureusement pas de réseau téléphonique constant, je n'ai jamais reçu leur appel. C'est pourtant bien moi qui me suis manifesté pour résoudre en urgence ce problème, totalement indépendant de ma responsabilité. Cette situation m'a beaucoup stressé car j'ai perdu mon père 3 mois plus tôt et n'ai pas pu me rendre à son enterrement ni soutenir ma mère. Vous comprenez donc l'importance de ce voyage pour ma famille et moi-même ; raison pour laquelle j'ai anticipé au maximum pour trouver des dates et des tarifs qui me convenaient.

Pendant que je discutais avec Air France par Messenger, je parlais également au téléphone avec le service client.

J'ai alors reçu mon billet pour la deuxième fois, accompagné d'un avoir de 755,49 € en guise de compensation, ce qui prouve bien que la responsabilité ne m'incombait pas.
J'ai donc prévenu par Messenger que j'avais bien reçu une deuxième fois mon billet et je suis

resté sur cette bonne nouvelle, pensant que tout était résolu.

Le 24 mai 2022, je constate sur l'application Air France que mon billet a été de nouveau modifié. Mon aller-retour GYN-MRS s'est transformé en GYN-GRU. J'ai donc de nouveau été contraint d'appeler Air France, toujours avec la même angoisse de devoir réexpliquer la situation depuis le début et de me justifier, sans avoir la certitude de bénéficier de ce billet pourtant payé. Pour cela, j'ai dû me rendre dans la ville voisine pour avoir du réseau. C'est après une heure d'attente que la solution m'a été donnée, à savoir payer 1.600 euros pour le même billet ! J'ai alors demandé à utiliser l'avoir qui avait été mis à ma disposition mais mon interlocutrice m'a répondu que, faute d'avoir donné mon numéro de carte de crédit, celui-ci avait été annulé ainsi que mon billet initial !

Je ne comprends pas cette façon de procéder. Je n'ai, à aucun moment, été informé de ces annulations. Evidemment, j'aurai fait le nécessaire pour régler au plus vite la situation, dans mon intérêt. Certes, plusieurs appels (que je n'ai pas reçus) auraient été passés mais à défaut de parvenir à me joindre, dans une ville à l'étranger, sans réseau, il aurait été plus judicieux de me contacter par écrit (au moins par Messenger ou e-mail, comme depuis le début des échanges en avril). Or, je n'ai aucune trace écrite ni explication pour cette annulation que je considère comme totalement abusive.

Je dois absolument me rendre en France pour la période choisie et pour laquelle, je le rappelle, j'avais payé en temps et en heure. Il est inconcevable que je sois pénalisé par vos problèmes internes de communication ou d'informatique. Je subis cette pression depuis plus d'un mois, sans aucune certitude de pouvoir voyager. Plus le temps passe et plus les tarifs augmentent. A ce jour, la seule solution du service client est de me proposer le même billet pour la somme de 1600€ au lieu de 866,43€ initialement payé. Je ne demande pas une faveur, ni un geste commercial de votre part, mais tout simplement la restitution de mon billet, dans les conditions initiales ainsi que le dédommagement qui m'avait déjà été concédé.

Par **morobar**, le **31/07/2022** à **08:50**

Bonjour,

[quote]
ni un geste commercial de votre part,

[/quote]
Cela ne risque pas d'arriver.

ici on donne des conseils, pas des sous.

Nous compatissons à vos avatars, mais comme vous ne demandez pas de conseil vous n'aurez pas de réponse.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés