



## Transavia - retard +3h et avion dérouté

-----  
Par Thibault12345

Bonjour à tous,

je me permets de vous écrire pour avoir votre avis : j'ai pris un vol avec Transavia entre Milan et Orly avec un décollage prévu pour 21h05. Un problème technique sur un vol précédent a généré une série de retard sur l'appareil qui devait nous amener à Paris. Nous avons finalement décollé en retard et le vol a été dérouté sur Charles de Gaulle où nous sommes arrivés avec plus de 2h de retard. S'en est suivi un rapatriement en bus vers la destination finale (initiale) qui était donc Orly. Nous avons donc rejoint Orly avec plus de 3h de retard. J'ai fait une demande d'indemnisation selon le règlement 261/2004 de l'UE qui prévoit un montant forfaitaire de 250? à partir de 3h de retard sur l'arrivée à la destination inscrite sur le billet.

La compagnie me conteste l'indemnisation et n'en démord pas, suis-je dans mon droit ou bien ont-ils raison ?

Salutations.

Thibault

-----  
Par ESP

Bienvenue

Pouvez vous nous dire ce que mentionnent les CGV ?

-----  
Par Thibault12345

Merci.

J'ai trouvé différentes CGV dont :

Perturbations

Changements de l'horaire et/ou de la planification d'un vol

Transavia se réserve le droit de procéder à un changement dans l'horaire et/ou la planification d'un vol. Nous nous efforcerons d'effectuer votre vol conformément à l'horaire et à la planification en vigueur le jour de votre vol.

Lieu de destination

désigne la destination finale telle qu'indiquée sur la confirmation de réservation.

5. Si, à la suite d'un cas de force majeure ou pour des raisons de sécurité, l'avion doit être dérouté vers un lieu aussi proche que possible de l'endroit mentionné sur la confirmation de réservation parce que la bonne continuation du vol ne peut être assurée dans un délai raisonnable, le vol sera considéré comme effectué.

Les textes sont un peu contrastants.

Salutations.

Thibault

-----  
Par janus2

Pouvez vous nous dire ce que mentionnent les CGV ?

Peu importe les CGV, c'est une réglementation européenne. Ici, vol au départ et à l'arrivée d'un pays de l'UE, donc l'indemnisation est due...

Quels sont vos droits si votre vol est retardé ?

Sauf circonstances extraordinaires, si vous subissez un retard de plus de trois heures à l'arrivée, vous avez les mêmes droits qu'en cas d'annulation notamment en terme d'indemnisation :

- 250 ? pour les vols de moins de 1 500 km,
- 400 ? pour les vols intracommunautaires ou les vols de 1 500 à 3 500 km,
- 600 ? pour les autres vols de plus de 3 500 km.

En outre, la compagnie aérienne doit vous fournir l'assistance nécessaire : rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.

Cette assistance est due dès que le retard au départ d'un vol atteint :

- deux heures ou plus pour les vols jusqu'à 1 500 km,
- trois heures ou plus pour les vols de 1 500 à 3 500 km et tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres,
- quatre heures ou plus pour les autres vols de plus de 3 500 km.

En cas de retard au départ d'au moins cinq heures, et seulement si vous renoncez à votre voyage, vous êtes en droit de :

- vous faire rembourser votre billet d'avion
- demander la prise en charge du vol retour vers votre point de départ initial lors du cas d'un vol au départ d'une escale de correspondance.

[url=https://www.economie.gouv.fr/particuliers/annulation-retard-billet-avion-remboursement]https://www.economie.gouv.fr/particuliers/annulation-retard-billet-avion-remboursement[/url]

-----  
Par Thibault12345

Merci pour vos contributions, en effet j'ai personnellement fait référence au règlement européen 261/2004, dans mes réclamations auprès de la compagnie, règlement que j'ai lu avec attention et où il est clairement indiqué que le retard est calculé sur l'heure d'arrivée à la destination finale et dans les définitions en préambule du règlement il est clairement indiqué que la destination finale est définie comme celle indiquée au comptoir d'enregistrement. Jusqu'au moment où le commandant de bord nous a annoncé que nous étions dérouté sur CDG, la destination restait Orly dans les têtes de tous.

Merci pour cette confirmation, je vais faire un recours auprès d'un organisme de consommateurs car il s'agit pour moi d'une entorse au règlement européen.

Salutations.

Thibault