



Problèmes avec l'aéroport CDG et Air France

Par AIAAI

Bonjour

Le 4 octobre, j'avais un vol pour Rio de Janeiro, au Brésil, prévu à 13h15. Je suis arrivée à l'aéroport à 10h30. N'ayant pas de bagages à mettre en soute, j'ai commencé à faire la queue pour le contrôle des passeports à 11h15. Au bout d'une heure, j'ai remarqué que la file ne progressait pas. Sur les 6 guichets, seulement une personne dans un guichet vérifiait les passeports. Aucun membre du personnel de l'aéroport ne m'a apporté d'aide, même si j'ai demandé plusieurs fois, et tout le monde était extrêmement frustré dans la queue. J'ai atteint la porte d'embarquement à seulement 1 minute du départ de mon vol, mais le pilote ne m'a pas laissé monter, et j'ai raté mon vol.

Plus tard, j'ai reçu une notification indiquant que mon vol était parti avec un retard de 35 minutes. Air France ne m'a apporté aucune assistance. De plus, le coût de changer mon vol était plus élevé que d'en acheter un nouveau. Par conséquent, j'ai acheté un autre vol à l'aéroport pour 1040 euros, ce qui était plus cher que mon billet aller-retour, car j'avais besoin de retrouver ma mère de 69 ans après deux années d'expatriation.

En plus je n'ai pas pu acheter un vol à Rio, ce qui m'a fait atterri dans une autre ville et, après, prendre un autre vol pour Rio. Tout ça était la faute du manque de personnel à l'aéroport. Meme en expliquant la situation, ils m'ont ignoré.

J'ai une vidéo qui confirme que juste une personne vérifiait le passport dans une queue de probablement plus de 200 personnes, et j'ai aussi la notification qui montre que mon vol est parti en retard. Est-ce qu'il y a quelque chose que je puisse faire ?

Merci d'avance
Formules de politesse.

Par AGeorges

Bonjour A...

Pas simple.

Vous pouvez lire le paragraphe 3 ici :

[url=https://www.airhelp.com/fr/droits-des-passagers-aeriens/]https://www.airhelp.com/fr/droits-des-passagers-aeriens/[/url]

Par yapasdequoi

Evitez de montrer cette video vous risquez une grosse amende. Il est interdit de filmer ou photographier les contrôles de police.