



Perte de vol à cause du laboratoire à Orly

Par FranckM

Mon épouse avait une réservation pour un vol le 3/01/2022 à orly 1. Elle avait pris un rv sur doctolib pour un test pcr le même jour à 16h12 au laboratoire d'Orly 4.

Il se trouve qu'il n'a aucunement été pas tenu compte des rendez-vous, tout le monde, avec ou sans rendez-vous, faisait la queue. Elle a pu enfin faire ce test à 16h44 non sans tout le tumulte ambiant - bagarre, intervention de la police, étant entendu que le résultat que j'attendais pour l'enregistrement devait m'être transmis au plus dans les 2 heures. À 18h15, Elle reçoit reçoit le sms me disant de me connecter pour le résultat de mon test pcr avec ma date de naissance. Problème, elle a eu beau saisir sa date de naissance, le système lui disait "erreur, date de naissance incorrecte". Après de multiples essais infructueux, et sachant que l'enregistrement fermait à 18h55, elle retourne d'Orly 1 à Orly 4 au laboratoire - ce qui prend une bonne dizaine de minutes, et leur explique au labo de cerballiance; ils constatent leur erreur et lui disent qu'elle va recevoir sous peu un nouvel sms et qu'elle pourra se connecter avec sa date de naissance cette fois-ci sans erreur. Elle a attendu ce message et le résultat de son test PCR qui est arrivé à 19h30 (alors que le vol fermait à 18h55 et que le départ était à 19h40). Elle n'a pas pu s'enregistrer et embarquer, et a été obligée de reprogrammer, de payer mon vol pour le mercredi 5/1/2022 et surtout de payer pour cela - 803.55 Euros. C'est la faute du laboratoire si elle a perdu mon vol et si elle a dû payer pour le reprogrammer. Le labo n'a pas respecté les rv programmés pour le test pcr, et de plus s'est trompé dans les données (date de naissance) permettant d'avoir accès au résultat du test pcr, et pour finir a envoyé ce résultat quand le vol était déjà fermé.

Le laboratoire est responsable, ce serait normal de lui demander donc de me rembourser le coût de la perte et reprogrammation de mon vol - 803.55 Euros, plus le coût des 2 taxis - 80 Euros, qu'elle a dû prendre pour rentrer à la maison le 3/1/22 et revenir à orly 1 le 5/1/22. Soit en tout 883,55 Euros qu'elle n'aurait pas déboursés si le laboratoire avait fait son travail correctement.

Qu'en pensez-vous ?

Que puis-je faire et comment pourrais-je les attaquer pour les frais occasionnés de leur fait?

Merci d'avance de votre réponse.

Par vivi2501

bonsoir, j'ai lu des avis très négatifs sur le laboratoire de cerballiance à propos de leur mauvaise organisation qui est à l'origine de nombreux retards pour communiquer les résultats des tests PCR ce qui empêchent les voyageurs de prendre leur avion car il sont en attente de leur résultat PCR etc.....