



Madame Odile Lehuraux
Monsieur Paul Zimmermann

c/o Monsieur Pierrick
agence@objectiflune.fr

Paris, le 24 Octobre 2016

Ref. No: 2016/220255

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous contacter au sujet de votre vol retardé à destination de Dubaï.

Suite à la complexité de l'industrie du transport aérien, ainsi que les nombreux facteurs qui contribuent au décollage d'un vol, des retards occasionnels sont une frustration inéluctable.

Pour ce faire, nous prenons toutes les mesures possibles afin réduire tant soit peu, les perturbations pour nos passagers; seulement, il arrive qu'un long retard soit inévitable.

Nous tenons à vous présenter nos sincères excuses pour le désagrément subi à la suite de ce retard.

Alors que nous nous efforçons d'assurer que tous les vols partent et arrivent dans le respect des horaires prévus, il arrive que, dans certains cas, en raison de facteurs hors de notre contrôle, cela soit impossible. Raison pour laquelle, nous stipulons dans nos conditions de transport que nous ne pouvons pas garantir les temps de vol.

En tant que tel, nous ne pouvons pas répondre favorablement à votre demande de remboursement des frais ou de compensation.

Vous pourrez toutefois, faire suivre cette réclamation auprès votre assurance Voyage en leur pourvoyant de la lettre que Qantas vous a déjà fournie.



Qantas Airways Limited ABN 16 009 661 901

qantascustomercafe@mindpearl.com

APE 621Z-RCS PARIS B 632026340

qantas.com



Dans le souci d'offrir le meilleur service à nos clients, vos commentaires seront transmis à notre équipe de gestion pour examen afin d'améliorer nos taux de départs prévus, ainsi que nos services en général.

Nous vous remercions encore de nous avoir contacté et nous espérons vous accueillir de nouveau à bord.

Salutations distinguées,

Natalia
Qantas Customer Care



Qantas Airways Limited ABN 16 009 661 901
qantascustomercafrance@mindpearl.com
APE 621Z-RCS PARIS B 632026340

qantas.com