

Montjoly, le 22 juillet 2013

**SURINAM AIRWAYS**  
**Service Réclamations**  
**PARAMARIBO**

Objet : Demande de remboursement des frais engagés et demande de compensation suite à un retard de deux jours du vol Cayenne-Paramaribo prévu à l'origine le 04/07/2013.

Ayant acheté nos deux billets d'avion pour un vol Cayenne-Paramaribo et retour auprès de l'agence ATLAS Voyage à Cayenne, nous nous sommes présentés le jeudi 04/07/2013 à l'aéroport de Cayenne Félix Eboué le 04 juillet à 16h pour le vol à destination de Paramaribo programmé à 18h.

Nous apprenons vers 17h par le représentant de votre compagnie en Guyane, Monsieur ALI, que le vol est reporté et qu'il nous contactera par téléphone lorsqu'il sera en possession d'informations plus précises sur l'heure de départ. Il est à noter qu'à aucun moment, nous n'avons été informés des raisons de ce retard et que nous ne sommes toujours pas informés !

Après plusieurs appels téléphoniques à notre domicile de jour et de nuit, nous donnant une heure de départ, et d'autres appels annulant ces départs, nous avons finalement pu décoller de Cayenne Félix Eboué le samedi 06/07/2013 à 7h15, soit environ deux jours de retard par rapport à la première date de départ prévu le 04/07/2013.

Arrivés à Paramaribo 45 minutes plus tard ce 06/07/2013, nous nous sommes aperçus que nous n'étions pas les seuls dans ce cas, en effet, une dizaine d'autres personnes étaient concernés car, comme nous, ils avaient des connexions aériennes vers d'autres destinations qu'ils avaient évidemment ratés en raison du retard important de votre vol Cayenne-Paramaribo. Nous devons tous nous rendre à Curaçao depuis Paramaribo sur un vol de la Compagnie Insel Air.

Nous nous sommes regroupés dans la salle de récupération des bagages et avons présenté chacun notre problème à l'une de vos employées. Au bout de deux heures d'attente, on nous a informés qu'un bus allait nous conduire à l'hôtel Krasnalposki et que nous serions pris en charge (hébergement et repas) durant deux jours d'attente supplémentaire dans cet hôtel.

Il est inutile de vous dire que nous étions très mécontents car il aurait certainement été possible de nous trouver des places d'avion sur un autre vol à destination de Curaçao dans cette même journée du 06/07/2013, ou au moins, le matin du dimanche 07/07/2013. Or, on ne nous a proposé un départ que le lundi matin 08/07/2013.

Je tiens à préciser qu'à aucun moment, on nous a donné des explications sur les raisons de cet important retard, ni même un semblant d'excuse, ce qui aurait été la moindre des choses, nous semble-t-il ! La seule personne aimable et pleine d'initiative qui nous a aidé durant cet épisode est la directrice de l'hôtel Krasnalpolski qui a relevé les destinations de chacun et a appelé un responsable de la Surinam Airways afin d'essayer de régler le problème de chacun.

A aucun moment, nous n'avons vu de responsable de la Surinam Airways ni à l'aéroport de Paramaribo ni à l'hôtel venir nous fournir quelques explications et nous rassurer sur nos autres destinations.

Tout pourrait s'arrêter là, sauf que nous avons perdu des jours précieux de vacances et aussi une perte financière que je vais vous détailler ci-après :

1) Hébergement en appartement à Curaçao :

Ayant organisé notre séjour à Curaçao depuis notre domicile via Internet, nous avons via Booking.com réservé et payé un appartement « Frangipani apartments » du 06/07/2013 au 10/07/2013, soit 5 nuits. Or avec le retard pris au départ de Cayenne et avec les deux jours supplémentaires d'attente à l'hôtel à Paramaribo, nous n'avons pu séjourner que deux nuits au Frangipani apartments. Le montant payé pour les 5 nuits s'élève à 610 \$, soit 122 \$ pour une nuit (Cf. pièce-jointe n° 1). Comme nous ne sommes restés que deux nuits, notre dépense

effective est de 244 \$. Nous estimons que la Surinam Airways dans le cadre de ses responsabilités dans ce retard doit nous rembourser la somme de 366 \$.

2) Location d'une voiture à Curaçao :

Comme pour l'hébergement, nous avons réservé et payé sur Booking.com (Cf pièce-jointe n° 2) la location d'un véhicule à Curaçao pour une durée de 5 jours pour un montant de 231, 13 €, soit 46,22 € par jour. Pour les mêmes raisons, nous n'avons utilisé ce véhicule que deux jours, soit 92, 44 € de dépense effective. La Surinam Airways, responsable de ces retards, doit nous rembourser la somme de 138, 69 €.

Enfin, eu égard au préjudice morale et à la perte d'au moins trois jours de congés à Curaçao en raison du retard très important de votre vol PY 9918 du 04/07/2013, et conformément aux droits des passagers aériens au titre du règlement (CE) n° 261/2004 dans la mesure où l'aéroport de départ Cayenne Félix Eboué est situé dans l'Union Européenne, nous attendons de la Compagnie Surinam Airways une compensation financière à la hauteur du préjudice subi.

Comptant sur votre jugement pertinent et une juste analyse des problèmes rencontrés, nous attendons un remboursement des pertes financières engagées (pièces-jointes n° 1 et 2) et une compensation correspondant aux normes internationales en cas de retard important. Nous nous réservons le droit en cas de désaccord de porter ce grave incident devant les instances internationales de contrôle et d'engager si besoin une plainte à l'encontre de la Surinam Airways.

Préférant toutefois un accord à l'amiable avec la Surinam Airways, nous vous adressons, Monsieur, l'assurance de nos salutations distinguées.