



FAQ diffère des CGU - tromperie sur les conditions de remboursement

Par **Hugo Lescot**, le **21/08/2021** à **17:30**

Bonjour,

J'ai fait appel à un site de garde pour animaux et effectué une réservation auprès d'un "pet-sitter". Celui-ci a refusé ma réservation, et j'apprends que le premier virement effectué auprès du site (90 euros) ne va pas m'être remboursé car selon les CGU il s'agit d'un service - de mise en relation - (donc pas de délai de rétractation) et que je n'ai pas pris "l'assurance remboursement" comprise dans une autre assurance au nom flou...

Aucun autre pet-sitter ne convenant, j'ai uniquement la possibilité d'avoir un avoir sur ce site... que je n'utiliserai plus car j'ai demandé une garde pour une raison exceptionnelle, ce n'est pas dans mes habitudes...

Je me demande si on peut considérer qu'il y a tromperie envers consommateur car j'ai bien lu la FAQ - foire aux questions - avant de réserver, qui m'a rassuré sur les conditions de remboursement :

[quote]

Je veux faire une demande de remboursement, comment faire ?

Pour pouvoir faire une demande de remboursement, il est avant tout primordial de s'assurer que votre réservation est bien annulée.

Pour cela, il suffit de vous rendre sur votre compte XXXX en suivant les étapes suivantes :

Aller sur "Mes réservations"

Consulter la rubrique "Mes gardes annulées"

À partir du moment où votre réservation a bien été annulée, vous pourrez faire votre demande de remboursement.

Si la date de début de garde n'est pas encore passée

Vous trouverez un lien "Faire une demande de remboursement" directement sur votre réservation annulée.

Si la date de début de garde est déjà passée

Si les dates de votre réservation sont passées, vous pouvez envoyer un mail à XXXX pour faire votre demande de remboursement.

[/quote]

J'ai été sur ma réservation annulée et pas de lien, alors que la date de début de garde n'est pas encore passée. N'est pas décrit ici l'existence de l'assurance remboursement,... ni à un autre endroit de la FAQ.

Evidemment au milieu des CGU tout est écrit pour se protéger, dans des termes extrêmements laxistes pour eux et bloquant toute résolution pour mon cas. Je pourrais dans le meilleur des cas être remboursé en avoirs (ce qui ne me convient pas du tout).

J'ai du mal à voire pas la nature du service de "mise en relation" car le "pet-sitter" a immédiatement refusé ma demande... 90 euros tout de même. (pour 8 jours de garde réservés, sachant que pour 1 jour cela baisse à 31 euros, pourtant le service est le même??)

Et certes une FAQ n'a pas de valeur légale mais ça reste de l'information erronée donnée au client, non ?? n'y a-t-il pas lieu de faire valoir cela??

Merci beaucoup pour les informations que vous sauriez me donner.

Hugo

Par **Marck.ESP**, le **22/08/2021** à **09:06**

Bonjour

On peut penser que les FAQ (in english Frequently Asked Questions) engagent leur auteur à respecter ce qu'il y dit, mais juridiquement, seules les CGV/CGV, qui sont obligatoires, ont un réel poids.

Je vous conseillerais de prendre contact avec une association de défense des intérêts du consommateur.