



Non remboursement d'une réservation d'hôtel chez LastMinute.com

Par **Fred911**, le **05/09/2012** à **22:52**

Bonjour,

J'ai effectué au début du mois de juillet une réservation pour un hôtel à Barcelone via le site **lastminute.com**... Hôtel très bien situé et recommandé par le site.

Je flâne quelques temps après sur internet, et retrouve mon hôtel sur tripadvisor.com. Et là, quelle surprise de voir que cet hôtel est finalement beaucoup moins alléchant que ce que lastminute pouvait en dire. Je décide d'annuler ma réservation et de réserver un autre hôtel. Compte tenu des conditions générales de vente, je devais être remboursé sans frais pour cette annulation. Ceci m'a été confirmé par les différents interlocuteurs de lastminute que j'ai pu avoir.

J'ai reçu un mail de leur part me disant que ma demande d'annulation était bien prise en compte et que je recevrais un mail de confirmation pour le remboursement effectif de mon séjour.

Après plus de 6 appels à au moins 72h d'intervalle et maintenant 2 mois d'attente, je n'ai toujours pas reçu de mail et encore moins de remboursement.

Y a t'il un recours ou un moyen de faire accélérer les choses?

J'ai été très satisfait du deuxième hôtel que j'ai trouvé par Lastminute.com, mais ce non remboursement me pousse à ne plus revenir sur ce site malheureusement car sur ce point, ils sont bien moins réactifs.

Merci pour votre aide.