



Confirmation achat séjour en ligne SANS paiement

Par **lucille7**, le **12/04/2012** à **15:25**

Bonjour,

"Aucune demande d'achat de séjour ne sera honorée sans versement (acompte ou totalité selon la date de départ)".

C'est généralement ce que l'on lit, en d'autres termes qlqfois, mais pas d'autre interprétation possible dans les CGV des voyagistes en ligne, n'est-ce pas ???

La validation d'une réservation de voyage sur le web -site allemand- (départ sous 1 mois) peut-elle intervenir sans avoir procédé au règlement, notamment par CB (voire par virement) en fin de saisie ?

Un tour opérateur (allemand) me réclame des frais d'annulation d'une facture/réservation datant de mai 2011 (env. 80% du montant total) + intérêts...

Est-ce qu'un "clic" suffit à engager l'acheteur potentiel ou faut-il que les coordonnées bancaires et /ou de CB soient également saisies pour valider une réservation de séjour vol + hôtel ?

Le site est en allemand uniquement et les CGV également dont je ne saisis pas ttes les subtilités... Mais je ne trouve aucune clause définissant à quel moment, ou a quelle conditions la commande est validée - confirmée ?!

En ts les cas, habituée à ce type de résa, c'est bien la 1ère fois que je n'ai pas besoin de payer pour obtenir confirmation d'une pré-réservation ??

Je ne savais sincèrement pas qu'il était possible de réserver un séjour sans en régler au mini une partie à la commande ?

A noter : seule l'option virement bancaire était proposée et je l'ai cochée sans entrer aucune coordonnée afin d'avancer ds ma simulation (tjs à l'idée de vérifier qu'aucun "frais" supplémentaire ne vient s'ajouter en fin de saisie au moment du règlement) ?

Historique :

Pour la suite, dès réception du projet de contrat (ds l'heure suivant ma visite sur ce site), j'ai fait appelé un ami parfaitement bilingue afin de demander la possibilité de régler par CB ; on réponds oui... Mais au 2nd appel pour le règlement par CB, ce n'est plus possible ! Donc, nous abandonnons ce projet de séjour....

Merci pour votre aide

Bien à vous

Par **miyako**, le **12/04/2012** à **20:22**

Bonsoir,

bien lire ce que disent les conditions générale de vente (CGV).

Elle sont parfois contradictoires. Normalement ,sans paiement confirmé ,la commande n'est jamais confirmé. En cas de menace de poursuite devant le juge de proximité, faire immédiatement appel et opposition à toute injonction de payer. Ces pratiques sont illégales

Amicalement vôtre

suji Kenzo

Par **lucille7**, le **13/04/2012** à **07:57**

Merci bcp pour cette réponse rassurante.

Le souci c'est que les CGV sont uniquement disponibles en allemand.... !

Ma seule crainte, c'est d'avoir coché la case : mode de paiement par virement...

Apparemment le fait d'aller au bout d'une "simulation" ou pré-résrvation d'achat est

"engageant" (verbindlich).... et ce type de signature "électronique" peut être suffisante à

valider un contrat d'acaht ??? Voilà ce que l'on risque d'opposer à ma requête de bonne foi !

En ts cas, apparemment, je retiens que "seules" (ou presque) , les CGV sont applicables... et il me faut trouver LA clause ds ce texte...

Est-il possible de leur "reprocher" de ne les tenir à disposition qu'en allemand sans le signaler ?

Merci encore

Bien à vous

Par **janus2fr**, le **13/04/2012** à **08:55**

Bonjour,

Si c'est une entreprise allemande, que le site de réservation est en Allemagne, je ne vois pas en quoi il serait problématique que les CGV soient en allemand.

Personne ne vous obligeait à remplir un dossier de réservation sur ce site si vous ne compreniez pas l'allemand.

Par **lucille7**, le **13/04/2012** à **10:03**

Oui, absolument d'accord avec Janus2,

Simplement je cherche le vice de forme à défaut de trouver la voie de défense ailleurs, je pensais à la LCEN de 2004 :

Selon la loi n°2004-575 pour la Confiance dans l'Economie Numérique (LCEN) du 21 juin 2004, il incombe à toute personne proposant à titre professionnel, par voie électronique, la fourniture de biens ou la prestation de services, de mettre à la disposition de sa clientèle :

- une offre claire énonçant les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique,
- les moyens techniques permettant à l'utilisateur, avant la conclusion du contrat, d'identifier les erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger,
- les langues proposées pour la conclusion du contrat,

.

blabla...

Mais je suis ptet complètement à côté.. !

Enfin, ts les moyens seront bons pour éviter de régler une créance improbable à mes yeux !

Encore une fois, trop facile pour les ptits escrocs ou ennemis de réserver au nom de n'importe qui ou faux-nom !!...

Par **janus2fr**, le **13/04/2012** à **11:10**

[citation]Encore une fois, trop facile pour les ptits escrocs ou ennemis de réserver au nom de n'importe qui ou faux-nom !!...

[/citation]

Mais est-ce le cas ici ?

Est-ce quelqu'un d'autre qui a réservé pour vous ou est-ce bien vous ?

J'avais compris que c'était bien vous, auquel cas, je ne comprends pas cette remarque...

Par **annie75**, le **13/04/2012** à **11:37**

merci pour vos explication! c'est plus clair ;)

Par **lucille7**, le **13/04/2012** à **13:22**

Pardon Janus2 si je ne suis pas claire ! Bien sur que c'est bien moi qui aie fait cette pré-réservation !

Je dis simplement que j'ai bcp de mal à croire à une résa confirmée sans accompte ! pour de multiples raisons...

une autre par exemple :

Si le voyageur engage des frais pour réserver avant d'être payer, ça comporte tt de mm un risque significatif pour lui, non ???

En fait, le pb est que cela me semble relativement improbable, mais apparemment personne n'a pensé à ce type de pb !!

La seule question, est-ce "légal" ? surtout parce que je n'ai jamais vu ce procédé jusqu'à maintenant et je réserve des voyages sur le web depuis 10 ans !!!

Et là, je me fais bêtement avoir ??? !!! et je tiens à me défendre...

Par **janus2fr**, le **13/04/2012** à **15:15**

[citation]et je tiens à me défendre...[/citation]

Vous défendre de quoi ?

Si j'ai bien tout compris (je le précise car peut-être qu'un élément m'échappe), vous avez bel et bien passé commande sur le site.

Que vous n'ayez pas ensuite payé ce que vous vous étiez engagé à payer n'est en rien la faute du commerçant, mais la votre il me semble.

Par **lucille7**, le **13/04/2012** à **15:57**

OK, compris, votre interprétation est peut-être la bonne, j'espère encore que ce n'est pas la seule "vérité"....

Avouez que :

- la TRES GRANDE majorité des voyagistes n'opèrent pas du tt ainsi
- c'est un risque pour le tour opérateur et accessoirement un moyen trop facile d'emm... ceux qu'on n'aime pas !

Ds ttes les CGV françaises, je lis : .."aucune commande de séjour ne sera honorée sans versement d....."

Jamais un séjour n'est n'a été bloqué sans versement lors de mes résa en ligne , et on me le spécifait clairement.

Merci à tous...

Par **janus2fr**, le **13/04/2012** à **16:37**

[citation]Jamais un séjour n'est n'a été bloqué sans versement lors de mes résa en ligne , et on me le spécifait clairement. [/citation]

Sauf que sur ce site, on ne vous l'a pas spécifié clairement pour la bonne raison que cette société ne conditionne pas la prise de commande au paiement.

Par **lucille7**, le **13/04/2012** à **16:50**

Ben, oui !! que dire de + ?

Si aucun texte n'en parle....

on peut donc réserver de beaux séjours au nom de merkel, .., .. etc... tiens, trop facile.... suis certaine qu'ils seraient confirmés.... en tout cas,ils risquent bcp de commandes.... et de débiteurs

C fou !

Bon, je vais

chercher le vice de procédure chez l'agence de recouvrement

Merci

Par **lucille7**, le **19/04/2012** à **08:33**

Bonjour à tous, Bonjour Miyako,

Après avoir lu un nb incalculable de textes... le "résumé" objectif de l'histoire se tient à ceci : Un tour opérateur "bloque" un séjour (engage des frais) avant réception du versement du client, qui, lui, était persuadé d'avoir pré-réserver un séjour, qui ne serait confirmer qu'à la réception du règlement.

Le TO réclame des frais de résiliation conformément aux CGV.

Le client avait opté pour un paiement par virement bancaire, car ce choix permettait d'avancer ds la simulation du voyage (afin de vérifier qu'aucun frais supp ne s'ajoute en fin de saisie).

Bref, tjs persuadé qu'aucun engagement n'est possible sans le versement au minima d'un acompte, la "pré-commande" (qui se révèle être une commande) a été menée à son terme.

1 h après arrive la facture/confirmation ds ma BAL... et là commencent les ennuis... Après 5 ou 6 mails d'explication pour annuler (une commande que je ne pensais pas "validée"), plus aucune nouvelle. Evidemment, je n'ai pas transmis de courrier RAR pour annuler une commande que je ne savais pas "exister" réellement.

Il semble tout de même un peu facile d'acheter des séjours..... (au nom d'un voisin qu'on déteste, ... ou encore : laisser un enfant "jouer" sur la toile devient un vrai risque !!)

Ce fut pourtant ma démarche habituelle depuis que je réserve des séjours en ligne - Je n'ai jamais pu "bloquer" un voyage sans versement !

J'ai encore fait le test hier pour réserver un séjour ski sur un site français ; la commande a été annulée dès le lendemain car aucun versement n'est parvenu (option CB cochée).

Ma démarche est-elle si peu logique ou incohérente ?

Suite à bavardage depuis 5 jours sur d'autres forums, 1 autre personne vit la mm aventure avec le mm site !!! On va former un club !

Un axe de défense est-il envisageable au stade de la "non-conformité" du contrat ou de son existence ?

Ensuite, je pense avoir repéré qlq irrégularités ds la notification de recouvrement... (cf décret 96-1112), mais j'aimerais autant m'en sortir à un stade antérieur à la contestation de la procédure de l'agence de recouvrement.

La procédure pourrait-elle être avortée car trop couteuse, vu les sommes en jeu ?, ..., mais, je peux aussi être condamnée aux dépens !!!

Merci d'avoir pris le tps de lire ma tirade.

Si qlq uns ont des remarques, idées, avis...

En tt cas, j'espère que mon récit empêchera qlq autres de se faire avoir !

Merci bcp à tous

Par **bliss67**, le **19/01/2016** à **13:09**

Bonjour Lucille7,

Il vient de m'arriver la même chose. Je souhaitais une simple simulation et il s'avère que je me retrouve avec une réservation réelle! Avant de savoir que la réservation était effective, je suis allé chez un agent pour réserver chez le même tour opérateur le même séjour! bien entendu j'ai demandé l'annulation au site en ligne et bien entendu ils me réclament des frais exorbitant d'annulation!!!et si c'était ma fille de 4 ans qui avait validé par erreur en jouant alors que la page était restée à l'écran!!!!???

Il doit avoir une loi qui empêche cela!??

Par **janus2fr**, le **19/01/2016** à **13:18**

[citation]et si c'était ma fille de 4 ans qui avait validé par erreur en jouant alors que la page était restée à l'écran!!!!???

Il doit avoir une loi qui empêche cela!!??[/citation]

Bonjour,

Il y a bien une loi. C'est le principe de la signature électronique qui oblige à valider au moins 2 fois avant d'être engagé.

[citation]Confirmation de la commande

Pour que la commande soit valablement conclue, vous devez avoir pu, avant de la confirmer, en vérifier le détail, son prix total et corriger d'éventuelles erreurs.

Votre consentement se matérialise par un "double clic" (2 clics de souris) :

le 1er clic permet de valider votre commande,

le 2nd clic permet de confirmer définitivement votre commande après l'avoir vérifiée et, au besoin, corrigée.

Le professionnel doit veiller à ce que, lors de votre commande, vous reconnaissiez explicitement votre obligation de payer. La fonction utilisée pour valider votre commande doit comporter la mention :

« commande avec obligation de paiement »

ou une formule équivalente indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.

De plus, le vendeur doit s'assurer de votre consentement exprès pour toute option payante s'ajoutant au prix de l'objet principal du contrat (interdiction des cases pré-cochées).

Une fois votre commande terminée, le vendeur doit en accuser réception, sans délai injustifié, par voie électronique (courriel, page imprimable sur le site...).

La commande, sa confirmation et l'accusé de réception sont considérés comme reçus lorsque vous et le vendeur pouvez y avoir tous 2 accès.

[/citation]

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10488>

Pour en revenir au problème de Lucille7, vous voyez bien dans ce texte que l'engagement n'est pas conditionné au paiement !

Par **bliss67**, le **19/01/2016** à **13:29**

Bonjour,

Il semble que l'option "je paye par virement" ait été cliquée. Je ne sais pas si il y a eu un deuxième click. En tous cas j'ai reçu ensuite un email de confirmation avec les details

banquaires du tour operator, la demande d'un versement d'acompte et le contrat à signer manuellement. C'est à ce moment que j'ai compris que cette réservation a été prise en compte! Je n'ai rien signé, je n'ai pas laissé de coordonnées bancaires. La réservation est devenue effective sans que je confirme quoi que ce soit! cela me semble abusif!

Par **janus2fr**, le **19/01/2016** à **17:04**

Si le site est bien fait, vous avez du valider au moins 2 fois pour être engagé.

Par **aaaaaaaaaaaaaaaa**, le **18/10/2018** à **09:54**

comment s'est fini votre histoire? je suis dans le même cas et la question que je me pose est comment peuvent ils prouver que c'est bien moi qui est fait cette réservation? en fait n'importe qui peut le faire avec un minimum d'informations

Par **Triny**, le **27/01/2023** à **22:59**

Bonjour,

Je viens de me retrouver dans le même cas que vous.... Une simple simulation qui est devenue une réservation ! Inadmissible ! Comment s'est terminées vos démarches ? Avez-vous laissé les mails sans réponse ?

Merci pour votre aide.

Par **miyako**, le **27/01/2023** à **23:03**

Bonsoir,

Si vous n'avez rien payé, la resa a du être annulée automatiquement .J'espère que vous n'avez pas communiqué de références bancaires ou de carte de crédit.

Cordialement

Par **Maria59**, le **09/09/2023** à **12:07**

Ceux qui ont eu le même cas, Pouvez vous svp nous dire comment cela s'est terminé ?

Par **miyako**, le **09/09/2023** à **12:48**

Bonjour,

Il serait préférable d'ouvrir une nouvelle discussion en exposant clairement ce qui se passe.

Cordialement