



prélèvement suite achat carte bancaire annulé

Par **manolita**, le **26/08/2025** à **14:36**

Bonjour, j'ai récemment réservé une chambre d'hôtel en Espagne en précisant que je souhaitais prendre mon repas au restaurant de l'hôtel car il n'y avait pas de restaurant à proximité. L'hôtelier m'informe qu'il ne pourra pas y avoir de repas ce soir là, que je peux donc annuler ma commande si je le souhaite. Je l'informe donc que je préfère annuler effectivement la chambre. Quelques temps après, je m'aperçois que le prix de la chambre a été débité de mon compte. J'en informe ma banque qui me dit que je dois voir cela avec l'hôtelier. Je contacte l'hôtelier pour lui demander le remboursement du prix de la chambre, mais il ne me répond plus. Quels sont mes recours ? A qui dois je m'adresser ? Sachant que l'annulation a eu lieu bien avant la date de location de la chambre et que l'hôtelier me l'a lui même proposée.

Merci d'avance pour votre aide !

Par **Marck.ESP**, le **26/08/2025** à **17:14**

Bonjour, bienvenue

[quote]

J'en informe ma banque qui me dit que je dois voir cela avec l'hôtelier.

[/quote]

Effectivement, votre banque ne peut pas intervenir.

Etes vous passé par une plate-forme de réservation ou l'avez vous faite en direct ?

Par **Marck.ESP**, le **26/08/2025** à **17:27**

Sinon, même si l'hôtelier ne répond plus, essayez de le contacter par un moyen formel, comme une lettre recommandée avec accusé de réception. Exposez clairement les faits et dates, joignez une preuve du débit et demandez le remboursement intégral du montant débité dans un délai raisonnable (par exemple, 15 jours).

Ensuite, si rien ne bouge, c'est plus délicat que pour un hôtel en France... Vous devez vous tourner vers des organismes européens comme le CEC - Centre Européen des

Consommateurs (CEC), organisme qui aide les consommateurs à résoudre des litiges avec des professionnels situés dans un autre pays de l'Union européenne. C'est un service gratuit.

Contactez les dores et déjà . <https://www.europe-consommateurs.eu/>

Par **manolita**, le **26/08/2025** à **17:58**

Bonjour, merci pour votre réponse ! Malheureusement je suis passée directement par l'hôtel... Et depuis que l'hôtelier m'a dit que je pouvais annuler il ne répond plus à mes mails.

Par **Marck.ESP**, le **26/08/2025** à **18:22**

Essayez déjà le recommandé.

Par **manolita**, le **26/08/2025** à **18:24**

D'accord, merci beaucoup !