



## Litige-xxxxxx-Débit non-autorisé après annulation commande

Par **steveaustin**, le **19/07/2017** à **15:48**

Bonjour,

J'aimerais porter plainte contre xxxxxx. Quels sont les démarches à suivre auprès d'organismes légaux?

Le problème: J'ai réservé le 12 Juillet un billet aller retour Paris\_Los Angeles. 2 minutes plus tard, je me suis aperçu qu'il y avait une erreur avec la date de départ. J'ai tout de suite appelé le service clientèle (même pas 10 minutes après la commande) pour leur signaler l'erreur et donc annuler la commande. La personne m'a répondu que puisque la commande venait d'être faite et qu'elle était toujours en cours de traitement (paiement non confirmé à ce moment donc pas débité), je pouvais donc tout à fait annuler la commande gratuitement. Il m'a assuré qu'il n'y aurait pas de débit parce que la commande avait été annulé avant même d'être traitée par xxxxxx. Il nous a tout de suite envoyé un email de confirmation pour l'annulation.

2 jours plus tard, je vois que mon compte bancaire a été débité de 1123,34 Euros par xxxxxx (le prix total du billet) alors que j'avais reçu la confirmation de l'annulation de ma commande par email plusieurs minutes après la commande ait été passé.

Bien sur, j'ai contacté ma banque pour faire opposition. Ils étudient le dossier. J'attends la réponse au moment où j'écris cette question.

Donc, non seulement, je veux un remboursement mais j'aimerais porter plainte pour pratiques trompeuses auprès des autorités. Que dit la loi sur ce genre de pratique?

Que suggérez-vous?

Merci d'avance

Bien cordialement,

Fred

***Merci de respecter les conditions générales d'utilisation du forum !  
[citation]Il est formellement interdit d'incriminer des sociétés ou des personnes physiques sur ce site. L'utilisateur veillera donc à utiliser des termes génériques pour exposer son éventuel litige ou apporter sa contribution (exemples de termes génériques : magasin, voisin, garage, entreprise etc.). [/citation]***

**Par Travelgenio, le 20/07/2017 à 08:58**

Bonjour, Flean, bien sûr, que nous pouvons vous aider avec les doutes concernant les paiements. S'il vous plaît envoyez-nous un mail à [customer.service@travelgenio.com](mailto:customer.service@travelgenio.com) avec tous les détails de votre réservation ainsi que les montants qui ne sont pas en forme et nous allons vérifier immédiatement tous les détails. Cordialement