



## Prélèvement sans consentement

Par **ZEROUKE MOUNIR**, le **13/01/2018** à **15:19**

J'ai procédé à une réservation sur le site Booking.com d'un séjour de 2 jours au sein de l'établissement « Hôtel des Arceaux » qui m'a été prélevé sans mon consentement. En effet, j'ai découvert non seulement que le nombre de jours est erroné (13 au lieu de 2 jours) mais aussi que la réservation n'est pas remboursable qu'à la réception du mail de confirmation.

Comment serait-il normal que je puisse choisir intentionnellement le tarif non remboursable (sachant que le tarif le moins cher était bien remboursable et aucun pré-paiement n'est requis). En aucun cas, j'aurais pu choisir un tarif non remboursable étant donné que la personne concernée ne dispose pas actuellement de visa pour pouvoir regagner l'espace Schengen --> il fallait rester flexible.

Malgré, l'erreur qui m'a été infligé, j'ai estimé que l'hôtel sera compréhensif et me proposera une solution alternative. Or, c'est un refus catégorique que j'ai reçue par les différents canaux de communication (Tel, Mail ...).

J'ai envoyé une lettre RAR à l'hôtel pour demander le droit de rétraction ou une négociation à l'amiable. L'établissement refuse d'annuler les frais d'annulation (en quelques heures).

Le prélèvement a été exécuté sans le cryptogramme (3 numéro CVV).

Je ne peux pas prétendre au remboursement auprès de ma banque en contestant la transaction, c'est une banque marocaine. Aucune assurance n'est prévue pour ce cas de fraude.

Je souhaite connaître la procédure à suivre pour faire valoir mes droits et récupérer la somme conséquente prélevée.

Je vous remercie pour vos retours

Par **Visiteur**, le **13/01/2018** à **21:46**

Bonsoir,

J'utilise ce site depuis des années et je sais que pour le même hôtel, vous pouvez voir des chambres avec annulation gratuite et d'autres avec annulation payante ou même impossible. Il est donc facile de se tromper et comment être sûr que vous n'avez fait aucune erreur ?! Vous ne dites pas si vous avez essayé de voir avec le site ?