

Réservation en ligne hotel et demande de remboursement

Par **MinnieH**, le **29/04/2019** à **14:24**

Bonjour,

j'ai effectué une réservation dans un hotel en ligne pour ma fille mineure. Elle effectue un stage loin de mon domicile. Elle à 17 ans 1/2.

En voulant me renseigner par téléphone, j'ai appris que les mineurs non accompagnés n'étaient pas acceptés.

J'ai demandé un remboursement de la somme payée lors de la réservation en ligne (145€) mais hélas la plateforme (centrale de réservation) me dit que j'ai souscrit un tarif non modifiable et non annulable.

Est-il possible de trouver un accord avec un remboursement même partiel de la somme donnée?

N'y a t-il pas une loi qui me protège dans ce cas précis ? Mon enfant ne sera pas hébergé dans l'établissement et l'hôtel garde mes 145€ ?

En vous remerciant par avance de votre aide.

Par **miyako**, le **29/04/2019** à **14:31**

Bonjour,

Essayez de téléphoner directement à l'hotel pour vous arrangez avec eux en expliquant ce qui se passe .

Avec les plates formes ,c'est toujours difficile,car ils touchent une commission.

Malheureusement ,c'est au client de faire très attention,surtout lorsqu'il s'agit d'adolescent de moins de 18 ans ,voir 21 ans dans certains pays.

Amicalement vôtre

Par **janus2fr**, le **29/04/2019** à **14:43**

[quote]

N'y a t-il pas une loi qui me protège dans ce cas précis ?

[/quote]

Bonjour,

Non, aucune. Vous avez volontairement réservé cet hotel. A voir dans les CGV s'il existe une clause de résiliation et à quelles conditions.

Par **MinnieH**, le **29/04/2019** à **15:07**

Je vous remercie pour vos réponses.

En ce qui concerne de contacter l'hôtel, impossible. Aucune personne ne répond, j'essaye depuis hier. C'est quand même étonnant que l'accueil physique ne soit pas honoré...?

Dans les CGV, il est indiqué que le client ne peut prétendre au droit de rétractation de 14 jours...

C'est décevant, tous ces efforts menés et lorsque je pense que la chambre sera certainement réservée, donc, jackpot pour l'établissement...