



Réservation séjour Internet Prélèvement CB

Par **maliotte**, le **24/09/2008** à **18:14**

Bonjour,

Voci mon problème.

J'ai réservé sur un site internet un séjour dans un hôtel à l'étranger, j'ai donné mes coordonnées bancaires afin de valider la réservation, une fois sur place l'hôtel ne correspondait pas à nos attentes (chambre mal odorante, service peu avenant, absence d'eau chaude...), j'ai donc décidé d'écourter mon séjour.

J'ai réglé (en ayant négocié une réduction) et là surprise en rentrant chez moi, l'hôtel avait prélevé sur mon compte bancaire une somme d'argent conséquente.

Le prestataire de service sur internet qui m'a vendu le séjour estime ne pas être responsable et l'hôtel ne me rend pas mon argent (240 euros quand même!).

L'hôtel est à Malte, je ne peux pas vraiment communiquer avec eux, et à présent le prestataire ne répond plus à mes mails.

Comment un hôtel peut il, sans autorisation de mapart, utiliser des coordonnées bancaires communiquées à un prestataire!?

Comment récupérer mon argent?

D'avance merci pour votre aide

Par **Isabelle007**, le **18/03/2009** à **21:25**

Bonjour,

A priori c'est "normal" - ps : je ne suis pas juriste, mais je travaille dans le monde de la réservation touristique (systèmes informatiques de réservation aérienne, hôtelière, etc.).

Vous aviez effectué une réservation pour une durée donnée, pendant laquelle l'hôtelier n'a pas pu - de fait - louer la chambre.

Lorsque vous donnez votre numéro de carte bancaire, c'est pour garantir la réservation. Vous ne faites pas que "valider" la réservation, vous la garantisiez, en donnant l'autorisation de prélèvement.

Que vous restiez ensuite pour la durée du séjour réservée ou pas (quel qu'en soit le motif), l'hôtelier est garanti d'être rémunéré. C'est bien pour ça que tous les hôtels demandent une garantie.

Si vous aviez souscrit une assurance voyage, vous pourriez être indemnisé pour les cas

couverts par votre contrat d'assurance.

Le type de tarif peut aussi dans certain cas accepter un certain niveau de flexibilité en cas d'annulation.

Si l'hotel n'a pas le niveau de prestation auquel vous vous étiez attendu, je ne sais pas quels sont vos recours, malheureusement.

J'imagine que ça doit dépendre de la législation du pays de l'hotel, à moins que vous ne puissiez vous retourner contre l'organisme qui vous a vendu la prestation.

Mais attention, bien souvent les photos ne sont pas contractuelles... et c'est écrit.

... De l'intérêt de passer par un agent de voyage "humain" et avec pignon sur rue, qui vous évitera des déconvenues par sa connaissance des bonnes et des moins bonnes adresses, et contre lequel vous pouvez toujours vous retourner en cas de mésaventure...

A votre place, je ne me gênerais pas pour leur faire de la publicité gratuite sur les sites d'avis de voyageurs (prestataire de service internet + hotel).

En vous souhaitant bonne chance,

I.