Image not found or type unknown

Prélèvement bancaire pour une location de voiture non loué

Par **speron**, le **15/09/2012** à **20:57**

42323
Bonjour, et merci d'avance pour votre réponse et votre considération.
J'ai loué une voiture avec Autoescape pour les vacances.
Bien que je me suis pris en avance pour avoir une réponse et être rassuré sur la location je n'ai pas eu de réponse.
Après trois jours à envoyer des mails (par ma boîte mail personnelle, sur leur site) et essayé de les joindre par téléphone (appel et communication payante) j'ai finalement obtenu une personne qui m'a confirmée que mon dossier allait être traité et qu'il fallait attendre la réponse du loueur pour le jour avant mon départ.
Sans réponse une fois en vacances et dans un pays étranger, j'ai trouvé une borne Internet pour annulé ma réservation qui devait commencer les 3 jours suivants.
Il était clairement précisé que l'on pouvait annuler notre réservation par simple mail au service client.

Surprise un jour avant la date normalement j'ai eu un message vocal de la part d'Autoescape pour confirmer la location d'une voiture le lendemain.
Ne pouvant leur répondre car j'étais dans un pays étranger (sur une île) sans Internet et nous ne voulant pas appeler un numéro payant (qui m'avait déjà demandé de longues minutes d'attente avant mon voyage). Je ne me suis pas rendu chez le loueur pensant être dans mon bon droit car j'avais annulé ma réservation par mail.

Malheureusement à mon retour de vacances, non seulement je n'avais pas reçu de mail de leur part pour l'annulation, mais il m'avait prélevé la totalité de la location soit 169 €.
J'aurais pu comprendre un prélèvement de 30 € pour annulation (comme signalé sur leur site) mais là c'est excessif.

Avant d'envoyer une lettre avec avis de réception leur demandant le remboursement de ma location je voulais s'avoir si j'étais dans mon droit.
Si je suis sans réponse de leur part ou que je n'obtiens pas satisfaction quelle procédure devrais-je entamer ?
Je ne compte pas en rester là, j'ai des captures écrans de leur règlement mais également mes mails pour prouver ma bonne fois.

Merci encore

Par **janus2fr**, le **16/09/2012** à **08:50**

Bonjour,
Le problème avec les mails, c'est que vous ne pourrez pas prouver qu'ils ont bien été reçus.
Donc l'annulation par mail non confirmée par la suite, vous ne pouvez pas la prouver.

Par **speron**, le **18/09/2012** à **14:28**

Merci pour votre réponse.
Quel procédure dois-je donc entamer pour régler le problème ?
Ils ont clairement un problème de suivi de dossier !

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés