Litige commercial ou bancaire

Par LinetteScavo

Bonjour,

je souhaiterais avoir votre conseil sur le sujet. Nous avons séjourné dans un hôtel à l'étranger et au moment de payer le séjour, le paiement a été rejeté et l'hôtel réclame son argent. étonnés car nous avons de l'argent sur notre compte nous avons appelé le service client de la banque pour nous assurer que la transaction n'a pas aboutie qui nous a été confirmé. Rassurés nous avons repassé la carte pour payer le montant du secours. mais a notre grand étonnement. la première transaction avait abouti ce qui fait que nous avons payé le secours deux fois.

nous avons réclamé le remboursement à l'hôtel aucune nouvelle, réglementation étrangère à mon avis c'est mort.
nous avons réclamé le remboursement à notre banque, que nous avons appelé avant de repayer pour être sur que le paiement n'est pas passé et qui nous d'induit en erreur... en affirmant que la transaction n'est pas passé. Elle a refusé le remboursement.

Est-ce normal que ce soit à nous d'endosser la responsabilité d'une erreur venant du service client? la banque ne doit pas assumer sa responsabilité pour une mauvaise information donné qui nous a conduit à perdre un grand montant sur notre compte?

l'hôtel ce n'est même pas la peine on ne verra jamais la couleur de notre argent avec la législation étrangère.

Merci de votre retour

Par yapasdequoi

Bonjour,
Avez-vous le ticket de rejet du premier paiement ?

Par LinetteScavo

Merci de votre retour. Malheureusement non. on a tout jeté. Mais ils ont l'historique des conversations vu qu'elles sont enregistrés et dans laquelle nous avons demandé à plusieurs reprises au conseiller s'il est bien sur que la transaction a été rejeté ce qu'il nous a confirmé. L'écoute de cet enregistrement confirmerait notre bonne foi.

On était vraiment confiant. mais avec mon mari on s'est dit qu'on ne jetterait plus les tickets rejet à l'avenir.

Par yapasdequoi

Hélas les enregistrements sont effacés régulièrement. Donc oubliez.
Si vous n'avez pas le ticket d'annulation, vous n'avez plus aucune preuve que cette transaction a été rejetée.
Il vous reste à contester ce double paiement auprès de l'hôtel, puisqu'il ne correspond qu'à une seule prestation.
Avez-vous une facture de cet hôtel ?

Contactez le fournisseur de la carte (pas la banque) pour une aide à contester ce double paiement.

Par LinetteScavo

je vous remercie de votre retour. Oui nous avons gardé la facture et nous allons relancer l'hôtel mais je n'y crois pas trop au vu des échanges qu'on a eu avec eux... ils ont tous les documents nécessaires pour nous rembourser et rien n'a été fait depuis plus de deux mois.

Si vous dites que les conversations avec le service client ne sont pas gardées Je pense que ça va être pour notre pomme malheureusement.