



## Refus de remboursement abonnement

-----  
Par Litige

Bonjour,

J'ai souscrit un abonnement sur un site de rencontre le 11 mars 2016 et ai fait procéder à la suppression de mon compte le 14 mars 2016. L'abonnement est appelé « Accès Club ». Dans les conditions générales de vente (CGV) du site, il est mentionné au chapitre 6 relatif au droit de résiliation qu'il est possible d'obtenir le remboursement du premier abonnement Accès Club en envoyant un message au service client dans lequel l'utilisateur doit mentionner la date de son inscription et son nom d'utilisateur. Il n'est pas fait mention d'un quelconque formulaire à remplir ni d'un délai de 14 jours concernant l'exercice du droit de résiliation. Il suffit de faire sa demande avant la date anniversaire de l'abonnement. J'ai respecté cette procédure le 14 mars 2016, jour de la suppression de mon compte, mais n'ai reçu aucune réponse de la part du site. J'ai relancé ce dernier plus de deux semaines plus tard et me suis vu opposer un refus de remboursement sur le fondement du chapitre 9 des CGV, relatif à l'exercice du droit de rétractation. Ayant dépassé le délai de 14 jours prévu pour l'exercice du droit de rétractation et n'ayant pas rempli dans ce délai un formulaire spécifiquement prévu, je ne peux plus prétendre, selon le Service clients, au remboursement de mon premier abonnement Accès Club. Or, comme indiqué plus haut, les dispositions relatives au remboursement du premier abonnement Accès Club sont prévues au chapitre 6 des CGV relatif au droit de résiliation. Selon moi, le Service clients ne respecte pas les termes du contrat en justifiant son refus sur le fondement du droit de rétractation alors que les dispositions relatives au remboursement sont dans le chapitre relatif au droit de résiliation. Notre litige porte sur ce point : le Service clients est-il autorisé à justifier son refus de remboursement sur le fondement du chapitre relatif au droit de rétractation alors que les dispositions relatives audit remboursement figurent dans le chapitre consacré au droit de résiliation et qu'aucun renvoi de l'un à l'autre ne figure dans le texte des CGV ? J'ai essayé d'engager une discussion sur le fond mais le site s'obstine à justifier son refus en invoquant le délai dépassé du droit de rétractation. Je serais reconnaissant si vous m'apportiez une aide juridique dans ce dossier.

Je me permets de vous transmettre le lien des CGV en question pour que vous puissiez vous faire une idée plus précise encore des termes du contrat (chapitres 6 et 9) file:///C:/Users/user/Downloads/gts\_dating\_fr%20(7).pdf

Cordialement