



Arnaque Showr**mprivé : vente d'un séjour mensonger

Par Margue

Bonjour,

Je cherche en vain une réponse à ma question sur Google alors je me tourne vers vous concernant une arnaque de Showr**mprivé voyage :

En 2020, entre deux confinements, je réserve un séjour dans une résidence hotel via ce site.

Une fois arrivés sur place; ce n'est pas du tout l'hotel que nous avons payé. Immédiatement j'envoi un mail au service client leur expliquant la situation malheureusement sans réponse puisqu'il est tard et qu'ils sont fermés pour le weekend. Le lendemain matin la personne nous ayant laissé les clefs vient nous faire signer l'entrée dans le logement, je lui montre mon voucher, elle ne comprend pas et n'a pas d'explications car elle ne s'occupe que de la remise des clefs, pas de loger les clients.

J'envoi de nouveau un mail au service client de Showr**mprivé avec cette fois ci plusieurs pièces jointes :

- la fiche d'entrée dans les lieux que la dame nous a présenté où figure le nom de l'endroit ou nous logeons bien malgré nous
- des photos du logement pour montrer que les prestations ne correspondent absolument pas
- l'adresse de celui ci ainsi que mon voucher afin qu'ils puissent constater par eux même l'inexactitude totale du séjour puisque le studio dans lequel on nous a placé n'est même pas dans la même ville que l'hôtel 4 étoiles que nous avons réglé sur Showr**m.

Depuis ça fait 9 mois que l'on me balade. Je relance par mail tous les mois, on me dit que dans 30 ou 60 jours j'aurais une réponse. Je relance par téléphone également, on me laisse encore sans réponse, même mieux, sans me parler à attendre que je raccroche.

Mais aujourd'hui, miracle, après - encore - 2 mails insistants de ma part demandant le remboursement de ce séjour on m'informe que l'on ne procédera pas au remboursement de celui ci mais que :

"Conformément à l'Ordonnance no 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure, la résolution de votre contrat entraîne l'attribution d'un avoir et non le remboursement.

De ce fait, votre facture fait office d'avoir valable 18 mois à compter du 15/08/2020 pour reporter votre séjour.

Dans la mesure où vous ne souhaitez plus reporter votre séjour, je vous prie de revenir vers nous après 18 mois si l'avoir n'a pas été consommé afin de procéder au remboursement de votre commande."

Je ne comprend pas. Mon séjour n'a pas été annulé a cause du Covid ! Il a bien eu lieu, nous nous sommes bien déplacés, on nous a bien logés, mais pas au bon endroit !

En résumé : on nous a vendu via ce site un séjour mensonger, alors est-ce que cette ordonnance s'applique à mon cas ou puis-je la réfuter et obtenir mon remboursement ?

En vous remerciant par avance des réponses que vous pourrez m'apporter

Par ESP

Bonjour

Difficile pour moi de vous aider, sauf à vous dire que j'ai remarqué qu'ils sont actifs sur TRUSPILOT pour résoudre les problèmes (les mécontentements leur portent préjudice).

Cliquez ici.

[url=https://fr.trustpilot.com/review/www.showroomprive.com]https://fr.trustpilot.com/review/www.showroomprive.com[/url
]

Par tactac67

Bonjour,

L'UFC que choisir a l'habitude de ce genre de situation. Tentez peut-être de joindre l'antenne locale de votre département par téléphone, ils vous indiqueront leurs conditions pour s'occuper de votre dossier (une quarantaine d'euros).

Pour ce qui est des avis à poster sur le net, le site reclameici.fr affiche de bons résultats aussi. Si vous publiez un avis, il sera transmis à votre vendeur. Le site est français.

La médiation peut aussi être une bonne alternative en plus des autres éventuelles démarches. À vérifier toutefois si vous êtes éligible. Il me semble que vous pouvez saisir le médiateur dans les 12 mois qui suivent votre dernier message. L'avis rendu par le médiateur est souvent accepté par les deux parties. Par contre c'est long. 3 semaines maxi juste pour vous répondre si oui ou non vous êtes éligible à la médiation puis 3 mois maxi pour que l'avis soit rendu.