



Location de voiture de remboursement frais

Par Elgringoo

BONJOUR

Nous avons payé une location de voiture mais nous n'avons pas pu la récupérer.

Nous avons fait une demande de remboursement qui n'a pas été acceptée.

Comment faire pour récupérer notre argent sachant que la voiture n'a jamais été en notre possession?

MERCI

CG du forum marques de politesse

Par Isadore

Bonjour,

Pour quelle raison n'avez-vous pu récupérer la voiture ? Est-ce une faute de l'agence ou une annulation de votre part ?

Par AGeorges

Bonsoir El Gringo,

Votre question est beaucoup trop vague.

D'abord, on ne paye pas une location de voiture à l'avance, dans la plupart des cas. On paye en obtenant les clés, et après avoir signé un contrat et fourni des papiers et souvent une "caution".

Ensuite à qui avez-vous loué ? Un loueur officiel ou un arnaqueur du net ?

Et il reste la question déjà posée. Pourquoi n'avez-vous pas pu récupérer la voiture ? Votre faute ou pas ?

Par CToad

Bonjour

Non, on peut chez la plupart des grandes agences de location payer à la réservation de la voiture de location, ce qui permet des tarifs plus bas. Je viens de consulter les cgv du plus connu : en cas d'annulation après l'heure de prise en charge prévue (ce qu'ils appellent non présentation), ils retiennent des frais qui sont présentés dans les cgv.

Du coup, il faut lire les cgv du loueur pour répondre à votre question.

Par AGeorges

@Ctoad,

Pourquoi dire NON ?

Je n'ai pas dit que c'était impossible, j'ai dit on ne paye pas à l'avance dans "la plupart des cas". On ne va pas payer le dépôt de garantie à l'avance (et encore moins donner une empreinte de carte vierge), et savoir combien on va faire de km n'est pas forcément possible, ni même savoir quand on va rendre la voiture.

En plus, ici, on ne sait même pas s'il s'agit d'un loueur officiel. Parler de CGV est donc un peu prématuré.

Par CToad

AGeorges

C'est très récurrent sur le forum donc :Votre capacité à entendre le mot « non » est très similaire à celle de ma nièce de deux ans. Je vais donc appliquer la même technique qu'avec elle et ignorer vos trépignements. D'ordinaire je prends bien soin de ne pas répondre à votre suite pour éviter de martyriser vos nerfs semble-t-il fragiles mais là je n'ai pas fait attention à qui répondait.

Je vous prie à l'avenir de m'ignorer comme moi même je tâche de vous ignorer depuis quelques mois.

Un grand merci à vous

Ctoad

Par AGeorges

Si vous êtes comme votre nièce de deux ans à ne pas encore savoir vraiment lire ni écrire, et encore moins analyser une question posée, il vaut mieux effectivement que vous passiez votre chemin.

Appliquer le mot "trépignements" à une simple remarque sur la justesse et l'utilité de votre intervention est tout à fait démonstratif. Descendez de votre perchoir et louez des voitures, ce que j'ai fait des centaines de fois dans ma vie. Cela permet de savoir comment ça fonctionne.

Et à titre indicatif, la réponse aux premières questions n'est toujours pas venue. Le mieux, c'est d'attendre.

Par Elgringoo

Bonjour et merci à vous tous pour vos interventions et vous présente mes excuses pour le retard. Je su. Je reprends. Nous avons loué (et donc payé la location en ligne) sur le site d'une enseigne de location à 10h le 01/07/23 et reçu la confirmation pour récupérer la voiture le jour même. Or arrivé sur place l'après midi même pour payer la caution et entrer en possession de la voiture, il s'avère aue le montant de la caution edt supérieur au plafond autorisé pour la carte bancaire utilisée. Sur ce l'employé à annulé la location et nous a dit de faire une demande de remboursement via le site pour récupérer le montant de la location précédemment payé.

Lorsque nous les avons contacté a plusieurs reprises, ils nous ont refusé le remboursement pour les raisons suivantes:

1) Il nous a été dit que pour pouvoir être remboursé il aurai fallu faire la demande au moins 48h avant la date de récupération de la voiture, nous devrions récupérer la voiture le jour même.

2) La caution n'a pas été payée car la caution étant supérieure au plafond paiement de la carte bancaire.. L'employé a annulé la réservation sur ?e net et nous dit de rappeler pour le remboursement de la location

3) « Nous n'avons pas souscrit à une assurance annulation, » » Or c'est l'agence elle-même qui a annulé la location.

Ces raisons nous ont été données success

Par CToad

Bonjour

Arf, je me doutais d'un truc du genre. Avez vous encore le contrat papier ou pouvez vous consulter les cgv sur le site ? Il est possible que le non versement de la caution, même indépendant de votre volonté, soit considéré comme une annulation de votre part, auquel cas un dédommagement peut être dû.

Lisez les CGV. Si vous ne trouvez rien, faites un courrier recommandé expliquant la situation, avec vos références de dossier, à l'entreprise de location. Au pire ils vous indiqueront la raison de leur refus. Ce sera plus « ferme » qu'au téléphone ou par mail

Bon courage à vous

Ctoad

Par AGeorges

Bonsoir Elgringoo,

il s'avère que le montant de la caution est supérieur au plafond autorisé pour la carte bancaire utilisée

C'est au loueur de vous prévenir de cette restriction, et pas au dernier moment.

Cela m'est déjà arrivé, j'ai copieusement xxxxxxxx le loueur d'oublier de prévenir les clients et je suis allé louer à la concurrence où la "caution" était moins élevée.

Mais je n'avais pas payé d'avance. Je n'en ai plus entendu parler.

Il faut écrire, invoquer le défaut d'information et insister sur le fait que c'est le loueur qui a refusé. Après, cela peut tout

de même dépendre de ce que disent les CGV que vous êtes supposé avoir lues ...

Par Elgringoo

Bonjour,

Je dois préciser qu'au de la réservation le montant de la caution entrain ?ans leplaf ce n'est qu'arriver à l'agence qu'on a demandé de payer la caution supérieure au plafond qui a été rejetée par la banque.

Par AGeorges

Elgringoo,

Cela arrive soit quand le loueur augmente la caution sans prévenir (donc SA responsabilité) soit quand il surclasse une location parce qu'il n'a pas le modèle que vous avez demandé. Il vous fait payer le prix du modèle inférieur, mais la caution change ... C'est aussi SA faute, sauf peut-être s'il vous a prévenu du sur classement.

Par chaber

bonjour

Je dois préciser qu'au de la réservation le montant de la caution entrain ?ans leplaf ce n'est qu'arriver à l'agence qu'on a demandé de payer la caution supérieure au plafond qui a été rejetée par la banque.

Avant de procéder au règlement de la caution vous auriez dû vérifier le plafond autorisé par votre carte bancaire

L221.28 Code consommation:

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

12 ° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

La société de location est en droit de ne pas vous rembourser

Par Elgringoo

Monsieur le Modérateur, j'ai bien précisé qu'au moment de la réservation sur le net la caution était dans les cordes et pour cela qu'on a été chercher la voiture mais arrivés à l'agence un autre montant plus élevé nous a été demandé.

Par AGeorges

Elgringoo ...

Sans polémique, vous l'avez précisé mais mal "entraîne ?ans leplaf" n'est pas très clair !

D'où la remarque de Chaber que j'avais demandé de corriger mais mon message s'est perdu.
Vous pouvez donc ignorer cette réponse et réponse à ma suggestion d'avant (surclassement ...).

Pour ma part, je continue à maintenir que c'est le loueur qui a fait une erreur, soit en ne vous fournissant pas le bon montant de la caution, soit en l'augmentant entre temps sans vous prévenir, soit en surclassant votre demande sans vous informer des conséquences. Il doit donc vous rembourser.

Vous aller devoir mettre tout ça à plat en soignant votre courrier (mieux que vos messages ici) en précisant bien que toute la responsabilité de l'annulation retombe sur le loueur et est de sa propre initiative suite à un non-respect des clauses contractuelles définies à la réservation.

Ferme et poli.

Et n'oubliez pas que vous laissez une caution, donc, ne payez plus à l'avance.

Par chaber

@Elgringo

Pourquoi faites-vous mention de rejet par la banque? le 29 juillet à 12H22

Est-ce pour le motif que vous évoquez

2) La caution n'a pas été payée car la caution étant supérieure au plafond paiement de la carte bancaire