



Non acceptation d'une demande de remboursement d'inscription

Par **jess43**, le **15/11/2009** à **15:07**

Bonjour,

Je me permets de vous demander un éclairage sur une affaire m'opposant à la FNEGE (Fondation Nationale pour l'Enseignement de la Gestion des Entreprises).

Je vous décris rapidement cette affaire :

Je souhaitais m'inscrire afin de passer le test TAGE-MAGE, test nécessaire pour passer les concours en école de commerce et géré par la FNEGE. Le 18/02, ma mère effectue donc mon inscription en ligne sur le site prévu à cet effet (<http://www.tagemage.fr/>). Or, au lieu de m'inscrire à la session du 26 juin à Lyon, elle m'inscrit à celle du 5 mars à Lyon.

Immédiatement, j'envoie un mail à la FNEGE pour les prévenir de l'erreur et leur demander de bien vouloir la corriger. Prudent, j'envoie également une lettre avec accusé de réception le lendemain afin de leur demander l'annulation de mon inscription. Or aucun remboursement n'intervient. Au téléphone, on m'explique alors qu'il faut attendre que la session du 5 mars se soit déroulée pour que mon problème soit réglé. Même chose par mail où je reçois le courriel suivant :

« Bonjour, Je viens de voir votre problème avec M. X et il faut attendre que la session se soit déroulée - soit le 5 mars - avant que le remboursement n'intervienne ».

Sans nouvelle après le 5 mars, je renvoie un mail auquel je reçois cette réponse :

« Bonjour, Ma collègue que je viens d'aller voir pour vous me dit que vous l'avez eue au téléphone et qu'elle vous a promis la résolution de votre problème dans les jours qui viennent
Cordialement

Mme Y »

Perdant patience 1 mois plus tard, je renvoie un mail réclamant ce remboursement. On me répond alors le 23 juin :

« Madame, Nous accusons réception de votre demande de remboursement des frais d'inscription à une session TAGE MAGE. Nous ne pouvons y répondre favorablement et vous renvoyons à ce titre à la lecture du règlement général du test d'aptitudes TAGE MAGE®. Notre Fondation n'effectue aucun remboursement d'inscription. Nous ne pouvons donc répondre favorablement à votre requête. Sincères salutations. Mme Y »

Stupéfaite par cette réponse je consulte alors le règlement qui explique en effet qu'aucun remboursement ne pourrait être effectué, contrairement à ce qui m'avait été affirmé... Je ne comprends donc pas ici deux choses :

- peut-on m'affirmer qu'un remboursement va intervenir et ensuite m'expliquer que le règlement interdit les remboursements...
- le délais de 7 j dans lequel j'ai envoyé ma demande de résiliation d'inscription n'est-il vraiment pas valable dans ce cas ?