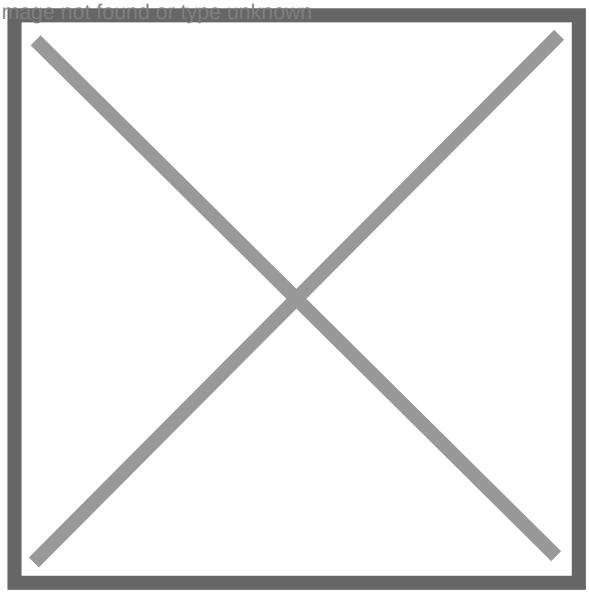
Image not found or type unknown



Confirmation achat séjour sur site allemand sans paiement

Par **bliss67**, le **19/01/2016** à **14:15**

Bonjour,

A la recherche d'un voyage en Sardaigne sur un site connu de tour operator allemand , j'ai effectué ce que je pensais être une simple simulation et il s'avère que je me retrouve avec une réservation bien réelle et confirmée!

Le lendemain, pensant que cette réservation n'était bel et bien qu'une simulation, je me suis rendu chez un agent en France pour réserver chez le même tour opérateur le même séjour que j'ai réglé de suite.

Suite à plusieurs email provenant du site en ligne j'ai demandé que cette "reservation" ne soit pas prise en compte. Ils me réclament des frais exhorbitant d'annulation!!! Il s'agit d'une erreur de ma part je pensais faire une simulation et en aucun cas je pensait valider cette reservation puisque je n'ai à aucun moment payé le séjour ni versé d'acompte ....et si c'était ma fille de 4 ans qui avait validé par erreur en jouant alors que la page était restée à l'écran!!!!???
Il doit bien avoir une loi qui empêche cela!!??
J'ai envoyé plusieurs emails demandant l'annulation de cette réservation involontaire, en leur prouvant ma bonne foi - j'ai réservé par un agent-mais ils me réclament des frais d'annulation!

Voici les informations que j'ai pu trouver à ce sujet sur le web:

"En allemagne, Il est possible pour les consommateurs de réserver définitivement un séjour sans avoir à payer à la réservation ne serait-ce qu’une partie du montant total ou un acompte. En effet, le fait d’entrer les noms, prénoms, dates de naissance, la destination, les dates de départ et de retour suffit généralement à rendre la réservation effective à condition que vous

ayez accepté les conditions générales de ventes et que le prix de la réservation était visible au cours de la procédure. En droit allemand ce n’est justement pas une simulation ! Cependant, depuis peu, le droit allemand impose ce qui est nommé la « Button Lösung ». Bien qu’il ne s ’agisse pas d’une application du double-clic « à la française », les consommateurs reçoivent désormais un avertissement précisant le caractère pécuniaire de la réservation. En cliquant sur ce bouton, le consommateur s’engage à payer ce qu’il a acheté ou réservé.

Une fois votre achat validé, l’agence de voyage vous envoie une confirmation de réservation comprenant toutes les données que vous avez entrées sur le site internet ainsi qu'une demande de paiement du prix intégral du voyage...."

J'ai effectivement reçu une confirmation par email que je n'ai pas renvoyé signée. Et je n'ai RIEN payé!

Que dois je faire? Ignorer les emails? ignorer les courriers s'ils en envoient?

Merci de m'aiguiller!

bliss67

Par **Lag0**, le **19/01/2016** à **17:38**

[citation]Voici les informations que j'ai pu trouver à ce sujet sur le web:

"En allemagne, Il est possible pour les consommateurs de réserver définitivement un séjour sans avoir à payer à la réservation ne serait-ce qu’une partie du montant total ou un acompte.
[/citation]
Bonjour,
Il en est de même en France !

[citation]Confirmation de la commande

Pour que la commande soit valablement conclue, vous devez avoir pu, avant de la confirmer, en vérifier le détail, son prix total et corriger d'éventuelles erreurs.

Votre consentement se matérialise par un "double clic" (2 clics de souris) :

le 1er clic permet de valider votre commande,
le 2nd clic permet de confirmer définitivement votre commande après l'avoir vérifiée et, au besoin, corrigée.

Le professionnel doit veiller à ce que, lors de votre commande, vous reconnaissiez explicitement votre obligation de payer. La fonction utilisée pour valider votre commande doit comporter la mention :

« commande avec obligation de paiement »
ou une formule équivalente indiquant que la passation d'une commande oblige à son

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

paiement.

De plus, le vendeur doit s'assurer de votre consentement exprès pour toute option payante s'ajoutant au prix de l'objet principal du contrat (interdiction des cases pré-cochées).

Une fois votre commande terminée, le vendeur doit en accuser réception, sans délai injustifié, par voie électronique (courriel, page imprimable sur le site...).

La commande, sa confirmation et l'accusé de réception sont considérés comme reçus lorsque vous et le vendeur pouvez y avoir tous 2 accès. [/citation]
https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10488

Ce n'est pas parce que vous n'avez encore rien payé que vous ne vous êtes pas engagé...

Par **Lil74**, le **11/07/2016** à **12:32**

Bonjour,je pense que je me suis fait arnaquer de la même manière que bliss67 et j'espère qu'on pourra me dire ce qu'il en a été par la suite ? En ce qui me concerne voici l'histoire : à la recherche d'un voyage en Italie nous avons fait en famille des recherches sur internet et les pages ouvertes sur différents appareils nous voulions en premier lieu des informations ... Et voila que sur un site suisse belita-ferienhaus ma fille mineure coche la case "j'accepte les termes" après avoir rempli un formulaire .... Constatant l'erreur nous nous attendons à ce que l'on nous demande un pré paiement pour la réservation par cb ... Rien et la je pose la question à bliss67 : est ce que un récapitulatif a été proposé mentionnant la commande avec obligation de payer? puisque l'administrateur nous rappelle bien la méthode du double clique. Cela n'a pas été le cas. Par contre un mail mi-mai, récapitule apparement d'autres messages en allemand ou en anglais nous demandant de payer des frais d'annulation d'une réservation que nous ne pensions pas avoir faite. Ce à quoi nous avons signalé que nous n'avions pas réservé et dans la minute on nous répondait avec des fautes d'orthographe en français notre obligation de paiement! 'Nous avons donc penser qu'il s'agissait d'une véritable arnaque! Mais voila que nous recevons par voie postale maintenant ce qui semble être une société de recouvrement allemande qui nous demande de payer avec des frais supplémentaires, mais tout cela écrit en allemand. Je suis donc revenu sur le site de voyage pour me rendre compte que "les termes" que nous avions cochés par accident étaient les CGV et qu'elles faisaient en effet état de l'engagement mais ceci en allant cliquer dessus pour les faire apparaître et qu'il fallait faire appel à un ombudsman en Suisse pour tout litige . Chose faite cependant l'office se défend d'avoir une quelconque entente avec cette société !? Pour moi les choses ne sont pas claires, on ne nous confirme rien de notre prétendu engagement, les numéros de tel sont des boîtes vocales et on ne nous écrit pas en français donc rien n'est fait pour nous retourner et faire comprendre et où arranger la situation. Alors il y a t'il quelque chose à faire ou pas pour nous défendre ?
Merci d'avance de(s) réponses.

Par **Lil74**, le **05/08/2016** à **20:57**

Après plusieurs relances de la société de recouvrement allemande, un coup de téléphone à la

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

société de locations de vacances par lequel il me faisait grâce d'une réduction pour ne payer que 300€ sans preuve de ma prétendue réservation, j'ai dû me rapprocher du Centre Européen des Consommateurs France et je viens d'y déposer un dossier ... J'attends donc de leurs nouvelles et ferai suivre.

Par **Visiteur**, le **05/08/2016** à **21:04**

Bonjour,
Pour éviter cela, c'est simple.
Une simulation ne se fait jamais avec identité complète et adresse.

Par **Lil74**, le **11/08/2016** à **22:13**

la société de recouvrement me réclame aujourd'hui environ 670€ c'est à dire la moitié de la semaine de location plus leur frais de dossier . J'ai eu des nouvelle de la CEC FRANCE qui ont fait suivre mon dossier à la CEC ALLEMAGNE car la société de location s'avère une firme suisse et donc pas européenne cependant ils vont essayer une médiation .ils m'ont également prévenu que le dernier courrier de la société de recouvrement allemande qui m'écrit toujours en allemand allait conseiller leur client de débuter une action en justice... Je suis vraiment effarée de la tournure que prend cette affaire! Je veux juste une preuve de la prétendue réservation et on me met dans une position de faiblesse avec ces courriers étrangers ... Je me suis également aperçue qu'en revenant sur le site de location les CGV ont été changées ! Plus de chapitre sur l'appel à un ombudsman en cas de litige...

Par **ludo05**, le **25/05/2018** à **21:52**

Bonsoir, je me retrouve dans la même situation que vous! est se que ces pratiques sont légale en France?

Par **ludo05**, le **25/05/2018** à **21:53**

dois je prendre un avocat? ou me suis je fais avoir?

Par **Visiteur**, le **25/05/2018** à **23:50**

Bsr,
Je pense que vous avez toutes les réponses ci-dessus.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **aaaaaaaaaaaaaa**, le **18/10/2018** à **09:52**

je suis dans le meme cas j'ai reçu un mail d'une société de recouvrement. Que faire ? en fait n'importe qui peut reserver un sejour a mon nom avec un mail bidon comment peuvent il prouver que c'est moi?

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés