Image not found or type unknown

Problème de réservation de chambre d'hôtel

Par **tgkma**, le **21/08/2009** à **15:42**

Bonjour,

En juillet, j'ai réservé pour deux adultes et quatre enfants 3 nuits d'hôtel (dont une offerte) à Rome via un prestataire de service français sur Internet. Les 3 nuits ont été réglées d'avance et j'ai reçu une facture sur laquelle était précisé le règlement et que les chambres étaient garanties. Suite à un problème de voiture, je n'ai pas pu me présenté à l'hôtel la première nuit. Je ne parle pas italien et je n'ai pas appelé l'hôtel pour l'informer de mon problème. Je me suis présenté à l'hôtel le second soir pour bénéficier de mes deux nuits restantes. Les chambres réservées avaient été louées à d'autres clients et le personnel de l'hôtel m'a fait savoir qu'il était complet et qu'il fallait prendre contact avec mon prestataire de service. Je me suis débrouillé seul pour trouver un autre hôtel.
A mon retour en France, j'ai pris contact avec le prestataire de service qui me propose de rembourser la deuxième dernières nuit mais conserve le montant de la première pour les frais de dossier concernant l'annulation, que je n'ai pas fait, de la réservation. J'ai le sentiment d'être puni pour être arrivé en retard et que l'hôtel ne l'est pas alors qu'il n'a pas pu me fournir les chambres que j'avais pourtant préalablement réglé.
J'aimerai connaître mes droits concernant ce problème.
Merci.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés