



Demande de remboursement

Par Ambre3001

Bonjour,

Je tiens tout d'abord à m'excuser, je ne sais pas quelle catégorie de forum choisir.

J'aurai besoin d'aide afin d'obtenir des précisions pour argumenter un remboursement que l'on refuse de me faire dans sa totalité.

Pour poser le contexte, j'ai payé cet été, en août, un stage de kitesurf. Ce dernier comprenait 5 séances à raison d'une séance par jour pendant 5 jours.

Sur le site internet de l'école de kitesurf, il est proposé plusieurs forfaits. Plus il y a de séances dans le forfait, plus le prix de la séance est dégressif. Les forfaits sont les suivants :

- Forfait de 1 séance : il coûte 140?
- Forfait de 2 séances : il coûte 250?
- Forfait de 3 séances : il coûte 360?
- Forfait de 4 séances : il coûte 460?
- Forfait de 5 séances : il coûte 530?

Au moment de payer, j'ai choisi le forfait de 5 séances à 530?.

Sur les conditions générales de vente de cette école de kitesurf, il est indiqué :

"Annulation de stage :

De notre part :

Nous ne pouvons pas être à l'abri d'un problème matériel ou physique du moniteur

- Pendant le stage les heures non effectuées vous seront reportées ou remboursées intégralement".

Il est également indiqué :

"Report ou remboursement en cas de mauvaise météo :

[...]

Dans un souci de qualité et de sécurité, les jours où il y a peu ou trop de vent, les moniteurs peuvent reporter les heures de stage selon votre planning et le nôtre.

Si le nombre d'heures minimum est atteint pendant votre stage, aucun remboursement, avoir ou report de stage n'est possible.

Si le nombre d'heures de stage n'a pas été validé par les moniteurs, nous vous remboursons la différence."

Pour rappel, le nombre d'heures minimum, d'après le forfait que j'ai payé, correspondait à 5 séances.

Pour en revenir à ma problématique, j'ai donc payé un forfait de 5 séances à 530?, avec 1 séance mercredi, jeudi, vendredi, lundi et mardi.

- La veille du cours de mercredi, le moniteur m'annonce que le cours n'aura pas lieu car il n'y a pas assez de vent. Il est reporté au lendemain (jeudi).
- Le jeudi, le cours à bien lieu.
- Le vendredi, le cours à également lieu.
- Le lundi, je reçois un message dans lequel le moniteur me dit que le cours du lundi est annulé car il n'y a pas assez de vent. Il me dit qu'il me tiendra au courant pour un éventuel rendez-vous le mardi.
- Le mardi, le moniteur annulera également le cours car il n'y a pas assez de vent.

A la suite de ça, je demande le remboursement des 3 séances qui n'ont pas été honorées par le moniteur.

Je reçois le remboursement 2 semaines plus tard.

Je constate que le moniteur m'a remboursé 280?. Or, d'après le forfait de 5 séances à 530? que j'ai payé, la séance revient à 106? (530/5). Je n'en ai effectué que 2 car il a annulé les 3 autres. A 106? la séance, les 2 séances que j'ai effectuées reviennent à 212?. Les 3 autres séances qu'il a annulées reviennent à 318?.

Dans son remboursement, il manque donc 38? (318-280).

Je lui envoie donc un message pour lui dire qu'il doit y avoir une erreur, car je n'ai pas reçu la somme exacte, et je lui demande de compléter la somme.

Dans sa réponse, il me dit :

"Et non malheureusement ça se passe pas comme ça vous avez fait donc 2 séances ça vous revient à 250? la formule 2 séances donc le remboursement est correct".

J'ai été très surprise par cette réponse. En effet, si je suis son raisonnement, je pourrais moi aussi arranger cette situation à mon avantage et dire qu'il n'a pas honoré les 3 séances restantes et qu'il doit donc me rembourser 360?, puisque c'est le prix du forfait de 3 séances.

Bien sûr, je ne vais pas lui demander ça ! Je souhaite juste obtenir les 38? manquants.

Je n'ai pas encore répondu. Dans le message que je vais envoyer, je dis :

"Lorsque j'ai effectué le paiement, je n'ai pas payé pour la formule de 2 séances, mais pour celle de 5 séances. Après avoir payé la formule de 5 séances, je me suis engagée à les honorer. En retour, vous vous êtes engagé à me rembourser en cas d'annulation de votre part (c'est écrit sur votre site internet).

J'ai payé une formule de 5 séances, vous devez donc me rembourser d'après cette formule que j'ai payée dans son entièreté avant le début du stage (j'en ai la preuve).

Si j'avais payé la formule de 2 séances, le cours serait revenu à 125?. En cas d'annulation de votre part et sans report de ces 2 cours, vous auriez pu me rembourser les 250? dont vous me parlez dans votre dernier message.

Or, j'ai payé une formule de 5 séances à 530?. Comme je vous l'ai déjà dit dans mon précédent message, cette formule de 5 séances à 530? fait revenir le cours à 106? (530/5). Je n'ai pu en effectuer que 2 car vous avez annulé les 3 autres sans les reporter. Les deux séances effectuées, d'après cette formule de 5 séances que j'ai payée, reviennent à 212? (106X2). Les 3 autres, que vous avez annulées, reviennent à 318? (106X3) D'après la formule que j'ai payée, vous devez donc me rembourser 318?. Vous en avez remboursé 280?. Il manque donc 38?".

J'aimerais savoir, pour compléter mon message avant de l'envoyer, si je pouvais ajouter des arguments "officiels" dont je n'ai pas connaissance car je ne suis pas dans le milieu du droit. Et s'il en existe, quels sont-ils ?

Merci d'avance pour votre aide,
Bonne soirée

Par Violet

Bonjour Ambre3001,

Lorsque vous indiquez :

"J'aimerais savoir, pour compléter mon message avant de l'envoyer, si je pouvais ajouter des arguments "officiels" dont je n'ai pas connaissance car je ne suis pas dans le milieu du droit".

Consulter un avocat serait la meilleure solution.

Vous pourriez bénéficier d'une consultation gratuite :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20706>

Cordialement.

Par Ambre3001

Bonjour,

Merci pour votre réponse !

Bonne journée