



## Réservation hotel confirmée mais inexistante à l'arrivée

-----  
Par Crash

Bonjour,

J'ai réservé récemment deux chambres dans un hôtel pour 3 personnes sur son propre site internet (qui passe par la plateforme reservIT) mais lors de notre arrivée l'hôtel nous annonce qu'il n'y a pas de chambres à notre nom malgré la confirmation de réservation. Après avoir insisté l'hôtel nous propose un autre hôtel avec cette fois-ci seulement 1 chambre pour 3 personnes pour 10? de plus que les deux chambres mais avec petit-déjeuners inclus (que nous ne souhaitions pas prendre dans le premier hôtel). Nous avons été obligé d'accepter faute d'endroit pour être logé. Suite à cela nous avons transféré l'ensemble des documents de réservation à notre disposition, et au bout de trois mails de relance avons reçu une réponse nous disant que le tarifs était bien plus élevé mais comme les petit-déjeuners étaient inclus alors elle ne pouvait pas nous rembourser la différence (ni tout autre geste par ailleurs). Nous n'avons pas eu à réglé le premier hôtel étant donné que le paiement se faisait sur place. Nous avons par contre reçu un joli mail nous remerciant de notre séjour (que nous n'avons finalement pas passé chez eux).

Je voudrais donc avoir des renseignements sur les recours possibles pour avoir un dédommagement (si cela est possible). Qu'en dit la loi ? L'hôtel n'est-il pas assuré pour les problèmes de réservation de ce type ? une garantie avec reservIT pour les hôteliers ? Nous avons eu le droit à la remarque que c'est la première fois en 14 ans que ça arrivait mais aucun geste commercial.

Merci d'avance pour vos réponses.

Fabien

-----  
Par Tisuisse1

Voir les services de la répression des fraudes.