



Renouvellement auto de service sans avertissement

Par Quentin_59_

Bonjour,

Je souhaiterais un renseignement concernant un renouvellement automatique de service sans avertissement préalable.

J'ai souscrit à un abonnement du site Fliki.ai le 10 juillet 2023, soit l'an dernier.

J'ai utilisé le service quelques mois, puis je n'en ai plus eu besoin. L'abonnement est toujours valable 1 an, pas de soucis.

Je me suis aperçu récemment avoir été débité pour 1 an pour un montant d'environ 70€, car renouvellement automatique. Ce qui m'ennuie c'est que je n'ai reçu aucun avertissement concernant ce renouvellement auto -> pas de mails, rien. Je l'ai simplement vu sur mon relevé bancaire. Même pas de mail pour m'indiquer que le renouvellement avait eu lieu.

J'ai envoyé un mail (en anglais) au service client mais j'ai le sentiment qu'ils vont faire les morts.

Y'a t-il un recours pour annuler ce renouvellement et récupérer mon argent ? Le paiement a été fait via Stripe, et j'ai lu qu'il était possible d'ouvrir un litige auprès de la banque pour récupérer les fonds lorsque la société n'apporte pas de réponse ou n'est pas assez efficace. Dois-je contacter ma banque ?

De plus, dans leur termes ils écrivent qu'un remboursement est possible à l'appréciation de l'entreprise :
"Refunds

Certain refund requests for Subscriptions may be considered by the Company on a case-by-case basis and granted at the sole discretion of the Company."

Merci pour vos lumières !

Par yapasdequoi

Bonjour,

Il faut se conformer aux CGV. Ce site n'étant pas en France (ni en Europe !?) vous n'avez que peu de recours légaux.

Par Quentin_59_

Site américain certainement.
Très bien, merci pour la réponse

Donc ça ne vaut pas la peine de contacter ma banque pour ouvrir un litige auprès de Stripe ?

Par yapasdequoi

Quel litige avec Stripe ? Votre litige est avec le fournisseur de service.
Il a renouvelé conformément à SES CGV et n'est donc pas soumis aux lois françaises.
RElisez ces CGV pour savoir comment résilier et faites le.

Par Quentin_59_

La résiliation a été faite ce n'est pas le problème, mais après m'avoir débité pour une nouvelle année.

Je souhaite récupérer cet argent car je n'aurai pas l'utilité de cette nouvelle année de service et je m'estime floué de n'avoir ni été prévenu en amont du renouvellement ni après confirmation du renouvellement.
Autrement dit si je ne regardais pas mes relevés bancaires je ne l'aurai jamais su.

Stripe est le prestataire de paiement qui a prélevé l'argent pour cette société et il est possible d'ouvrir un litige auprès de Stripe contre cette société pour contester le paiement et récupérer les fonds. D'après la doc de Stripe c'est ensuite à l'entreprise de prouver que j'ai demandé le service et qu'il n'y a pas d'erreur, il faut pour ça que je contacte ma banque qui fait la demande à Stripe.

Par yapasdequoi

Faites comme vous voulez.
Sur le plan juridique il n'y a pas de recours.
A vous de trouver un arrangement avec ces prestataires.

Par Quentin_59_

ok merci, s'il n'y a pas de recours juridiques autant le tenter ça ne coûte rien.

Bonne soirée