



Prélèvement en ligne abusif pour l'achat de billet idtgv

Par **wizap**, le **25/08/2008** à **11:40**

Bonjour, Suite à des erreurs de serveurs sur le site de réservation en ligne de la SNCF, j'ai recommencé à plusieurs reprises la réservation de billet de train. Résultat : aucun mail de confirmation de commande ou d'annulation de transaction reçu, par contre, la surprise de voir sur mon compte toutes les opérations débitées. J'ai immédiatement contacté IDTGV (contact uniquement par mail), qui met bien plus que 48 h pour répondre des messages laconiques : pas de référence, pas de dialogue possible - et encore moins de remboursement. Pour autant le prélèvement est bien réel. Je relance tous les jours depuis 2 semaines, que puis-je faire d'autre pour obtenir mon remboursement? Merci de votre aide, Cordialement,

Par **bylka**, le **25/08/2008** à **19:16**

Bonjour, Il faudrait rappeler leur numéro de réservation ou passer à une agence SNCF, muni de la copie de votre extrait de compte, mentionnant tous les débits effectués sur votre compte + un courrier expliquant rapidement la situation avec mention "merci de me rembourser toutes ces sommes le plus rapidement possible". Cette demande est à faire impérativement par fax (afin d'avoir un accusé de réception) ou encore par courrier recommandé avec accusé de réception ou encore par mail avec accusé de lecture. Il est super important de toujours faire des choses "avec accusé de réception" sinon la SNCF pourrait encore se défilier. bon courage