



## Organisme de ménage XXXXXX - non annulation d'une prestation

Par aurelie cabousse, le 27/12/2017 à 19:56

Bonjour,

J'ai signé un contrat chez XXXXXX fin 2016, pour avoir une prestation de ménage 2 fois par mois à mon domicile.

Les conditions générales de ventes qui m'ont été transmises au moment de la signature du devis précisait :

- que la durée du préavis en cas de résiliation était de 1 mois
  - qu'une annulation de prestation est possible et non facturée si prévenue 5 jours avant.
- Sans aucune autre précision sur le fait de ne pouvoir annuler une prestation lors du préavis.

Je demande donc résiliation, et souhaite annuler la dernière prestation durant mon préavis. Sur ce, XXXXXX me répond que les CGV précisent qu'on ne peut annuler une prestation durant le préavis, et ils m'envoient un autre document (différent de celui que j'avais reçu).

Je leur ai transmis le mail avec le document qu'ils m'avaient transmis à l'époque, mais ils n'acceptent pas que celles ci étaient différentes.

Je ne sais pas de quel recours je dispose ?

Merci