



Spb assurance litige pc hs depuis 2 ans

Par **azerty68**, le **21/10/2009** à **15:54**

Bonjour,
bonjour

j'ai acheté un pc portable chez Surcouf il y a trois ans avec extension garantie 3 ans plus garantie casse et vol 2 ans (spb assurance Surcouf) j'ai déclaré un sinistre qui a été pris en charge presque un an après la déclaration et aujourd'hui ça fait 1 an et 3 mois je suis sans pc. le pc a été réparé chez Surcouf avec l'accord de spb mais il ne marche toujours pas (il ont juste changé la coque). j'ai souscrit l'assurance car c'est un produit nomade et le remboursement au neuf prétendument m'intéressait. je n'ai pas eu le droit à ce remboursement mais à la réparation.

voici le déni de mail envoyé à spb.

bonjour

ça fait un et deux j'ai déclaré un sinistre pour un pc portable aujourd'hui il est toujours pas en état de fonctionnement vous avez donné l'accord de réparation à Surcouf mais je reste sans pc depuis. car c'est en arrivant chez moi que je me suis aperçu qu'il ne fonctionnait pas puisque je n'ai pas pu l'essayer au retrait. je voudrais aujourd'hui trouver un arrangement car je ne puis attendre davantage je demande l'échange du pc. vu l'attente je ne pense pas que ce soit impossible. l'impossibilité est la réparation de ce portable qui vous incombe. merci de votre compréhension

Par **Tenni**, le **18/06/2012** à **15:07**

Litige SPB

Messagepar TENNI » Lun 18 Juin, 2012 à 14:53:31

Dossier n° 2914440

FNAC Téléphonie Mobile +++

Niveau 2 - Mensuel

Assureur : FINAREF RISQUES DIVERS

Police N° 703 01 05 21 02

Suite à l'achat d'un iphone 4 16GO en novembre 2010, j'ai souscrit à une assurance SPB Fnac mensuel au prix de 7,90 par mois pendant un an et demi. J'ai subi un vol à l'arraché en mai 2012. J'ai entrepris toutes les démarches nécessaires au remboursement de mon téléphone. SPB m'a d'abord demandé une série de documents que j'ai faxé avec accusés de réception pour tous le lendemain du vol. Après réclamation, ils m'ont dit n'avoir reçu que des feuilles blanches, par ailleurs j'ai réitéré l'envoi par courrier recommandé avec AR mais aussi par mails. Les fax sont finalement arrivés et pris en compte 3 semaines plus tard. Les recommandés, une semaine chacun pour être traités après réception. Ils m'ont cependant, redemandé à trois reprises de nouveaux documents jamais exigés avant. Enfin, après plusieurs rappels téléphoniques, ils m'ont annoncé un remboursement de 300€ au lieu du remplacement du téléphone d'une valeur supérieure à 500€ et pourvu des mêmes capacités. Sur mon contrat, il est pourtant stipulé que le téléphone serait remplacé par un appareil isofonctionnel. J'ai fait part de mon mécontentement au service SPB qui a rejeté alors la faute sur les conseils du vendeur m'ayant vendu selon SPB une assurance ne couvrant pas la totalité du prix du smarphone .cependant, en aucun cas cela figure sur mon contrat ou même sur le bulletin d'adhésion.

L'opératrice SPB soutient que cet élément est notifié sur le bulletin d'adhésion dans une 3ème feuille que je n'ai jamais eu et donc jamais signé ("Comment pouvez dire que ce n'ai pas écrit vous n'avez pas cette feuille" ce sont ces mots et les conversations sont enregistrées). Je trouve inadmissible qu'une assurance à 7.9 euros par mois ne me remplace pas mon téléphone tel que stipulé sur mon contrat je n'ai à aucun moment par un document ou autres été en connaissance de ces conditions et n'a en aucun cas signé pour cela et n'aurais jamais signé en connaissance de cause. J'espère que ce Post sera en tout les cas utile aux prochaines personnes voulant souscrire à une assurance mobiles. J'ai l'impression d'avoir été volé deux fois par ce délinquant qui m'a arraché mon iphone et par SPB qui m'a vendu une assurance onéreuse qui ne couvre pas la totalité de la valeur de mon bien que je paye encore.

Merci à ce forum d'exister afin de lutter contre ces entreprises qui ne pensent qu'au profit et qui n'hésitent pas à bafouer leurs clients.