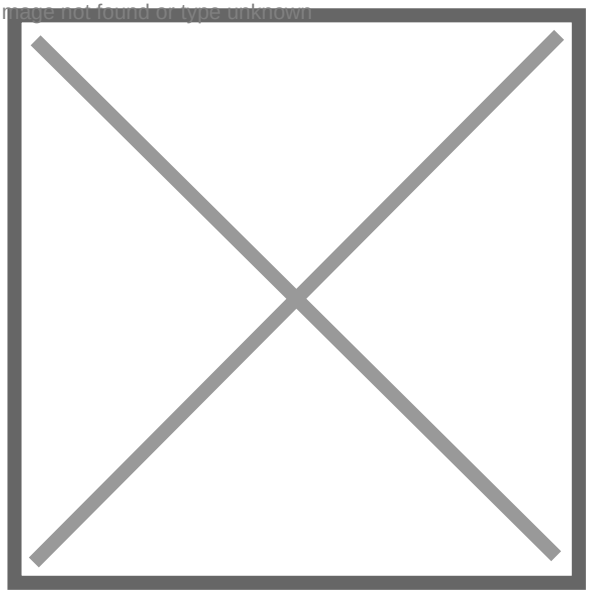
Image not found or type unknown



Spb assurence litige pc hs depuis 2 ans

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

Bonjour,
bonjour
jais acheter un pc portable chez Surcouf il y a trois ans avec extension garantis 3ans plus garantis casse et vol 2 ans (spb assurance Surcouf) j'ai déclare un sinistre qui a été pris en charge presque un ans après la déclaration et aujourd'hui sa fait 1 ans et 3 mois je suis sans pc. le pc a été réparer chez Surcouf avec l'accord de spb mais il ne marche toujours pas (il ont juste changer la coque) . jais souscrit l'assurance car ces un produit nomade et le remboursement au neuf prétendue m'intéressait. je n'est pas eu le droit a ce remboursement mais a la reparation.
voici le denier mail envoyé a spb.
bonjour
sa fait un et deux j'ai déclare un sinistre pour un pc portable
aujourd'hui il est toujours pas en état de fonctionnement vous avez
donner l'accord des réparation a Surcouf mais je reste sans pc depuis.
car c'est en arrivant chez moi que je me suis apercut qu'il ne
fonctionnais pas puisque je n'est pas pu essaye au retrait. je voudrais
aujourd'hui trouve un arrangement car je ne puis attendre d'avantage 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 subit un vol a 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 smarthone .cependant, en aucun cas cela figure sur mon contrat ou meme sur le bulletin d'adhésion.
L'opératrice SPB soutient que cet élément est notifier 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 écris vous n'avez pas cette feuille"ce son ces mots et les conversations son enregistrer). Je trouve inadmissible qu'une assurance a 7.9 euros par mois ne me remplace pas mon téléphone tel que stipulé sur mon contrat je n'ai a aucun moment par un document ou autres était en connaissance de ces condition et n'a en aucun cas signé pour cela et n'aurais jamais signé en connaissance de cause. J'espère que ce Post seras en tout les cas utiles au prochaines personnes voulant souscrire a une assurance mobiles. J'ai l'impression d'avoir était volé deux fois par ce délinquant qui ma arraché mon iphone et par SPB qui ma vendu une assurance onéreuse qui ne couvre pas la totalité de la valeur de mon bien que je paye encore.
Merci a ce forum d'exister afin de lutter contre ces entreprises qui ne pense qu'au profits et qui n'hésite pas a bafouer leur clients.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés