



Litige avec b\$\$\$\$s télécom - téléphone de prêt

Par **Mayazz**, le **15/07/2008** à **20:17**

J'ai acheté un nouveau portable chez B\$\$\$\$s en Novembre 2007, pour lequel j'ai souscrit une assurance B\$\$\$\$s qui couvre les dommages accidentels et le vol du téléphone.

En avril 2008, j'ai fait tomber mon téléphone dans l'eau (dommage accidentel) et me suis rendu dans mon Club B\$\$\$\$s télécom pour lancer l'activation de ma garantie.

On m'a expliqué que la procédure était la suivante: je devais remplir un papier B\$\$\$\$s avec des détails sur le dommage et l'envoyer à B\$\$\$\$s, suite à quoi le service client devait me faire parvenir un papier avec un numéro de sinistre. Je devais donc envoyer mon téléphone endommagé avec ce papier + numéro de sinistre via mon Club B\$\$\$\$s télécom.

Or 3 mois plus tard, je n'ai jamais reçu ce papier. Je n'ai donc jamais pu envoyer mon téléphone en diagnostic. Je me suis rendue 4 ou 5 fois dans mon Club B\$\$\$\$s, qui a entrepris de m'assister dans ma démarche et de contacter le service clientèle directement pour accélérer la procédure, sans succès.

Durant toute cette période, mon Club B\$\$\$\$s Télécom m'a fourni un téléphone de prêt, qui n'était pas couvert par ma garantie.

Dimanche 13 Juillet 2008, je me suis fait dérober mon sac à main, dans lequel était rangé le téléphone de prêt B\$\$\$\$s. Je me suis rendue Mardi 15 Juillet 2008 dans mon Club B\$\$\$\$s télécom, qui m'a averti que ce téléphone n'était pas assuré et qu'ils allaient devoir me le facturer 150 euros.

J'ai conscience qu'ils sont dans leur bon droit, mais c'est bien parce que 3 mois après mon dommage leur service clientèle n'a toujours pas été en mesure de me fournir mon propre téléphone réparé, que je me trouvais encore en possession du téléphone de prêt.

Par ailleurs, durant ces 3 derniers mois, j'ai continué à payer mon assurance alors que j'étais

en possession d'un téléphone non assuré.

Ai-je un recours juridique pour que ce téléphone de prêt ne me soit pas facturé ?

Merci d'avance.

Par **jeetendra**, le **17/07/2008** à **15:11**

bonjour, honnêtement je ne vois pas de possibilité de recours à propos du deuxième téléphone portable volé, comme il s'agit d'un prêt de téléphone non assuré contre le vol, vous serez tenu de rembourser le prix.

En plus il y a des conditions très restrictives quant à la mise en marche de l'assurance en cas de vol d'un gsm, de telle sorte que les indemnisations interviennent au coup par coup.

C'est un sinistre que les assureurs rechignent à juste titre à indemniser, il y a malheureusement trop de fausses déclarations de vol, cordialement