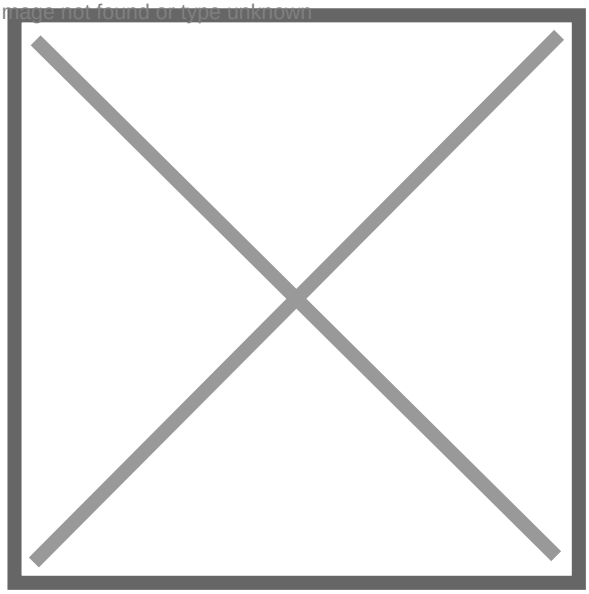
Image not found or type unknown



Résiliation abusive assurance téléphonie

Par **badrew**, le **31/07/2013** à **18:20**

Bonjour,

Lors de ma décision de prendre un Samsung Galaxy Note chez SFR l'an dernier (mai 2012) j'ai décidé de souscrire une assurance chez ACE que je paye depuis 13,5 € par mois.

Depuis, j'ai déménagé de Cagnes-sur-Mer à Paris et j'ai notifié SFR de mon changement d'adresse en souscrivant internet chez eux en plus de mon téléphone. Apparemment, ACE n'a a recevoir l'information et j'aurai du les prévenir. Ce que je ne comprends pas, l'assurance ACE étant souscrite chez SFR en même temps que le téléphone est payé, et les dépôts retraits se font en magasin SFR.

Jeudi dernier, mon téléphone s'est cassé et en me rendant chez SFR hier, j'apprends que mon assurance est résiliée pour défaut de paiement. Je trouve cela scandaleux.

Ayant eu de légers problèmes avec ma banque au mois de juin. Semble-t-il m'auraient-ils envoyé une lettre recommandée à Cagnes sur Mer où mes parents vivent encore. Or, ils ne l'ont jamais reçue et je n'ai donc pas pu être prévenu du fait que j'étais mis en demeure.

Ne devraient-ils pas demander un accusé de reception? Possédant mon adresse mail et mon numéro de téléphone, n'auraient-ils pas eu à me contacter par téléphone ou par un autre moyen avant de prendre la décision de résoudre mon contrat?

Je me retrouve après avoir payé plus de 170 € d'assurance à ne pas pouvoir en béneficier à l'heure où mon téléphone est hors-service.

Ni eux, ni SFR ne veulent assumer une quelconque responsabilité quant à la non réception

de mon email. On dit que les mots passent, les écrits restent, mais quand ils ne sont pas lus. Que valent-ils?

Je vous remercie d'avance pour votre aide sur le sujet!

Sincères salutations.

Par **chaber**, le **31/07/2013** à **18:48**

bonjour
[citation]Ni eux, ni SFR ne veulent assumer une quelconque responsabilité quant à la non réception de mon email.[/citation]SFR ne peut nullement être concerné par votre problème, qui est du domaine de l'assurance.
[citation]Apparemment, ACE n'a a recevoir l'information et j'aurai du les prévenir.[/citation]il vous appartenait de prévenir vous même l'assureur par LRAR de préférence.
[citation]Ayant eu de légers problèmes avec ma banque au mois de juin. Semble-t-il m'auraient-ils envoyé une lettre recommandée à Cagnes sur Mer où mes parents vivent encore. Or, ils ne l'ont jamais reçue et je n'ai donc pas pu être prévenu du fait que j'étais mis en demeure.
[/citation]Si le prélèvement est rejeté l'assureur envoie une mise en demeure , conformément au code des assurances: suspension après 30 jours, à compter de la date d'envoi puis résiliation 10 jours après expiration des 30 jours
[citation] Possédant mon adresse mail et mon numéro de téléphone, n'auraient-ils pas eu à me contacter par téléphone ou par un autre moyen avant de prendre la décision de résoudre mon contrat? [/citation]pas du tout. C'est à vous de gérer vos finances pour honorer les prélèvements

Par **badrew**, le **31/07/2013** à **19:26**

Bonjour,

Je dois admettre que je suis d'accord sur les points que vous soulevez.

puis je leur demander la preuve qu'ils m'ont bien envoyé un courrier de mise en demeure en recommandé?

Par **chaber**, le **01/08/2013** à **06:13**

bonjour

bien entendu

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés