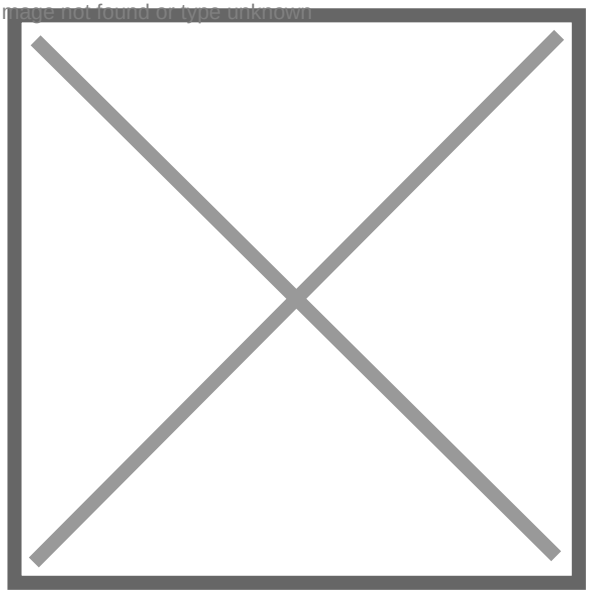
Image not found or type unknown



The phone house - assurance perte (arnaque!!!)

Par **titedane51**, le **23/03/2009** à **10:30**

Bonjour,

j'ai acheté un portable Nokia navigator en janvier 2008 avec assurance perte pour 37€/trimestre.
Je viens de perdre ce portable en déplacement prof., et avec le nombre de trajets, je n'ai plus aucun souvenir de ce que j'en ai fait.

Quand j'ai souscrit cette assurance, je me suis fiée naïvement aux belles paroles du vendeur (on vous remplace votre téléphone "sans discussion" "ni frais" par un tél identique et modèle supérieur...).
Au final, j'ai une franchise de 50€, mais que je ne paierai pas puisque leur assurance m'a répondu que je ne serai pas prise en charge :
- J'aurai dû faire preuve de prudence et donc ne pas perdre mon portable, ou perdre mon portable avec prudence (???).
A quoi sert cette assurance ? Est-ce une arnaque ? Sans doute.

Si quelqu'un s'est retrouvé dans ma situation, et que ça se soit bien ou mal terminé, Merci de m'en faire part.

Par **La cocotte en verre**, le **21/07/2010** à **22:29**

J'ai sensiblement la même histoire à raconter:

On m'a volé mon i-phone à la terrasse d'un café, alors que je l'avais posé sur un siège, à coté de mon sac à main. L'I Phone, acheté chez Phone House, était assuré pour la modique somme de 190 euros par an.

Je vais donc chez Phone House, munie de mon contrat d'assurance et de mon PV de police. Premier léger énervement, le téléphone de rechange, "promis" dans le contrat n'existe pas. On m'annonce que la réponse de l'assurance me sera donnée sous 72 heures (seconde surprise, c'est un vol donc le remplacement n'est donc pas automatique?). J'attends 3 jours, puis 4 jours, puis 5 jours...toujours pas de réponse... jusqu'au sixième jour, les gens de Phone House m'expliquent que le vol n'est pas couvert dans mon cas car il y a eu "négligence".

Si se faire piquer son téléphone à une terrasse de café est une négligence, alors aucun doute que d'être assurer chez Phone House est une arnaque de première ordre!!!
Mais je vous rassure, ça ne va pas en rester là!

Par **shogun78**, le **27/10/2010** à **13:41**

Bonjour,

Je voulais revenir sur le dernier cas qui a été décrit. Mettez à la place un billet de 500 euros à la place de l'Iphone, vous pensez réellement que le billet va rester longtemps au vue de tout le monde sans que quelqu'un s'en aperçoive.

Soyez raisonnable, il faut quand même un devoir de prudence.

C'est comme si vous demandiez à votre assurance voiture de vous assurez si vous foncez délibérément dans un arbre ou un mur.

Par **La cocotte en verre**, le **28/10/2010** à **10:43**

Pour ma part j'ai envoyé une lettre recommandée en juin en leur demandant de justifier PAR ECRIT les motifs du refus d'assurance (mon cas étant clairement couvert lorsqu'on lit le contrat...).

Cette lettre est restée sans réponse jusqu'à il y a 15 jours ou ils m'ont annoncé qu'ils allaient me rembourser (moins la franchise de 50 euros, mais ça doit être contractuel)...et qu'ils allaient recommencer à prélever le montant de l'assurance que j'avais fait suspendre par ma banque.

J'ai répondu qu'il n'y aurait pas de nouveau prélèvement tant qu'ils ne m'auraient pas indiqué comment ils procéderaient pour le remboursement...Pas de réponse depuis.

Je vais me fendre d'un nouveau recommandé. J'ai parlé à mon avocate qui me dit que contractuellement ils doivent me rembourser (ou alors ils doivent cesser de vendre ce genre

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

de contrat d'assurance).

Il y a des instances juridique de défenses des assurés. Je voulais les contacter, je ne l'ai pas encore fait.

Cordialement, La cocotte

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés