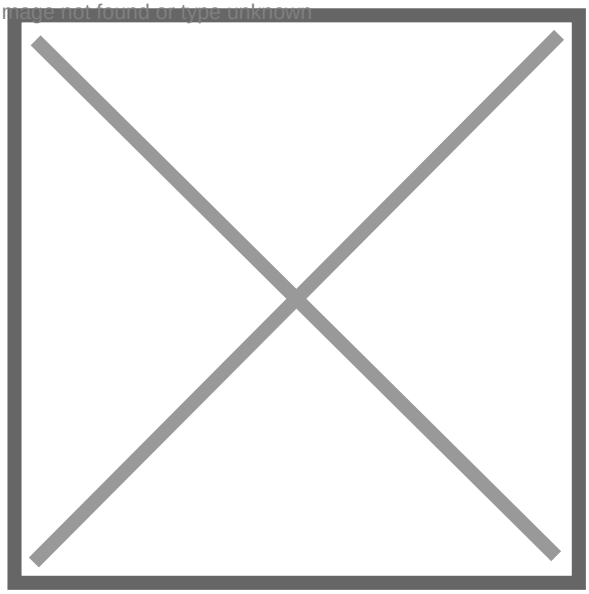
Image not found or type unknown



Problème avec assurance téléphone

Par **Van_Nist**, le **23/05/2011** à **10:40**

Bonjour,

Je viens vers vous suite à un problème que je rencontre avec la compagnie d'assurances qui gère mon téléphone.

Je vous explique brièvement la situation. Le 24/06/2010, j'ai souscrit chez SFR à un abonnement de téléphone portable avec un forfait Illimythics 5 Webphone 2h (45,80€ par mois) et un Apple Iphone 3GS 8Go. J'ai également décidé, sur les conseils avisés du vendeur, d'ajouter à ce forfait un contrat d'assurance mobile avec la société SPB, moyennant la somme de 6€ par mois.

Le 24/03/2011, j'ai été bousculé dans la rue et mon téléphone est tombé par terre, se brisant suite au choc. J'ai donc contacté par téléphone mon assurance qui m'a demandé d'envoyer le matériel en colissimo, ce que j'ai fait immédiatement après cet appel téléphonique.

Depuis, 2 mois ont passé et je n'ai toujours pas mon téléphone en ma possession. Plusieurs fois par semaines, j'appelle le service client de SPB (hot-line dont le numéro est le 0970808873) et personne n'est capable de me dire où en est l'avancement du dossier. Certains interlocuteurs me disent que mon téléphone est en cours de réparation, d'autres me disent que le service technique est en train d'étudier si le téléphone est réparable ou non, d'autres encore me demandent d'envoyer mon téléphone (bien que cela ait déjà été fait plus d'un mois auparavant).
La confusion est totale et le service facturé par SPB ne s'opère pas. A chaque fin d'appel, on me promet que mon téléphone sera expédié à mon domicile sous 7 jours. Et cela fait 2 mois que mon iPhone (outil de travail important pour moi) est immobilisé quelque part. Lors de mon dernier appel, lundi 16/05/2011, j'ai pu avoir en ligne la responsable hiérarchique des opérateurs qui m'a donné sa parole de me rappeler sous 48h. Nous sommes le lundi

23/05/2011 et je n'ai toujours rien reçu, ni appel, ni mail. Pour résumer, cela fait 2 mois que je ne peux pas utiliser mon forfait SFR et que je n'ai pas de téléphone.

Je me tourne donc vers vous pour savoir ce que stipule le droit des assurances dans cette situation. Connaissez-vous la démarche à suivre pour régler ce problème ? De quel(s) droit(s) puis-je disposer pour récupérer mon téléphone ?

Je ne suis probablement pas le seul à rencontrer ce type de problème et je pense que l'aide précieuse que vous allez m'apporter pourra être utile pour d'autres consommateurs. Je vous remercie par avance pour vos conseils avisés.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés