



Refus de prise en charge de réparation automobile

Par **BenLar**, le **20/10/2011** à **17:42**

Bonjour,

Il y a 3 an et demi environ, j'ai acheté un véhicule d'occasion. J'ai pris un crédit chez Cetelem avec une extension de garantie de 5 ans Protexxio Occasion. Cette assurance "réparation" est prise en charge par Gras Savoye Concept.

J'entretiens mon véhicule auprès de garage tout les 15000km.

Aujourd'hui, je rencontre un problème mécanique avec à la clé 1800€ environ de réparation. L'assureur cherche la petite bête.

Pour le citer :

"Après étude des documents que vous nous avez transmis, nous vous confirmons que l'entretien n'a pas été réalisé selon les prescription du constructeur.

En effet, celui-ci prévoit un entretien tous les 15000km ou 12 mois, le premier des deux termes atteint. Or, il apparaît des dépassements temporels pour les entretiens d'avril 2009 et juillet 2010.

De plus, l'entretien des 75000 km n'a pas été réalisé.

A ce titre, nous vous rappelons les termes du contrat qui nous lie :

Article 1 : le non respect des obligations d'entretien entraine la perte de tout droit à prestation pour l'adhérent."

L'entretien des 75000km n'a pas été réalisé car les 75000km ne sont pas atteint à ce jour...

De mon coté, le livret d'entretien ne précise pas que l'entretien doit être réalisé "au premier des deux termes atteints" ce que je leur ai expliqué dans un courrier recommandé auquel ils

m'ont fournis la réponse ci-dessus.

En effet, ce livret d'entretien comporte plusieurs tableaux des actions à réaliser pour l'entretien selon le modèle et la motorisation. Les deux premières lignes correspondent à l'âge pour la première et le kilométrage pour la seconde:

Age 1 2 3 4

Kilométrage 15000 30000 45000 60000

Pour chaque tableau, il y a une note en bas de page précédée d'une astérisque indiquant "à la première de ces 2 échéances".

Par exemple, pour les véhicules essences, cet astérisque se réfère uniquement au remplacement du liquide de refroidissement.

Dans mon cas, pour les véhicule diesel , l'astérisque ne se réfère à rien ni au niveau des actions à réaliser lors de l'entretien, ni au deux première lignes.

Ainsi, il semble tout à fait possible de réaliser l'entretien soit en fonction de l'âge, soit en fonction du kilométrage et sans être obligé de prendre le "premier des deux terme atteints".

Pensez-vous que je puisse obtenir gain de cause ? Si oui, quelle serait la meilleures façon de procéder ?

Merci pour votre aide

Par **pat76**, le **20/10/2011** à **18:38**

Bonjour

Vous envoyez un courrier recommandé avec avis de réception à:

Monsieur le Médiateur de la FFSA

(Fédération Française des
Sociétés d'Assurance)

BP 290

75245 PARIS CEDEX 09

Vous lui exposerez le problème que vous rencontrez avec votre assureur.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Par **BenLar**, le **20/10/2011** à **18:59**

Merci pour votre réponse.

Qu'en pensez-vous ? Ai-je une chance ?

Par **pat76**, le **20/10/2011** à **19:23**

Rebonjour

Qui ne tente rien, n'a rien...