



[Résolu] Remboursement de frais par xxxxxx

Par **Leonard T**, le **16/09/2016** à **15:51**

EDIT: Bravo à tous pour votre efficacité sur ce forum!! 2 min après l'avoir posté j'ai reçu un appel d'xxxxxx Réclamation Client cette fois qui me dit faire le nécessaire (envoi du chèque de remboursement), et s'excuse pour le comportement de son conseiller d'assistance en expliquant que son comportement était très largement inapproprié petite partie de l'histoire que je vous avais épargné ^^).

Je laisse toutefois mon message initial. Le problème était donc que notre demande était traité par le Service Réclamation, et que les services Relations Client et Remboursement n'ont pas de vu dessus et que notre dossier était donc inexistant.

Bonjour,

Je viens demander conseils, à propos de remboursement de frais suite à une panne automobile. Et j'aimerais savoir si vous avez été confrontés à des difficultés similaires et quelles démarches dois-je entamer?

Situation:

9 août, panne automobile.

du 9 au 13: xxxxxx assistance par téléphone pour la mise en place des solutions de mobilités, avec avance complète des frais de notre part, avec engagement du conseiller pour leur prise en charge. (délai de 3 semaines annoncé par le conseiller).

21 août: Envoi des factures ainsi qu'un courrier explicatif à xxxxxx Relation client.

11 août: Appel xxxxxx relation client (xxxxxx). Dis ne pas avoir reçu le courrier. (n'y a t il pas

un retour de courrier à l'expéditeur assuré par la Poste en cas de non distribution????). Le conseiller me demande de retransmettre la demande par email adherents.vehicules@xxxxxx-assistance.com .

11 août: 11h48 envoi par mail de l'ensemble des pièces présentent dans le courrier.

11 août : 11h50 réception d'un accusé de réception.

13 août: Nouvelle appel de ma part auprès d'xxxxxx Relation Client pour demander à ce que le traitement de notre demande soit accélérer pour ne pas avoir de nouveau 3 semaines de délais. Réponse de Relation Client: "je ne suis pas apte à gérer un remboursement, appelez le numéro du Service Remboursement, xxxxxx".

J'appel alors le service Remboursement qui me dit n'avoir reçu aucune demande de remboursement lié à mon dossier.

J'explique avoir un accusé de réception, et la conseillère m'explique que je suis censé avoir dans l'accusé de réception un numéro faisant foi... Or voici ce que j'ai reçu.

"xxxxxx ASSISTANCE accuse réception de votre mail et traitera votre demande dans les meilleurs délais.

Cordialement,

Pôle sinistres clients

Service Remboursement Adhérents

Courriel : adherents.vehicules@xxxxxx-assistance.com

Ceci est un message automatique, merci de ne pas répondre"

La personne me demande alors de renvoyer une deuxième fois le mail, ce que je fais le 15 à 11h54.

16 août: J'appel le Service Relation Client qui me dit n'avoir pas reçu de demande de ma part. J'appel le Service Remboursement qui m'indique que sans accusé de réception ils n'ont pas de preuve de ce que j'avance, et me demande de renvoyé de nouveau les factures par courrier.

La panne ayant eu lieu le 9 août, et ayant déjà envoyé les pièces 3 fois au Service Relation Client qui m'affirme ne rien recevoir, je me demande quel démarche adopter maintenant? Y a t il un délai au delà duquel ils me diront "vous n'avez pas transmis les pièces à temps, cela fait trop longtemps que la panne à eu lieu"?

En me renseignant (peu être pas très bien...) j'ai vu qu'on pouvait demander une injonction de payer? Quelle est la procédure? Est ce vraiment efficace et rapide?

Merci pour les réponses,

Bonjour,

Le but de ce forum est d'obtenir des renseignements d'ordre juridique. Pour cela, nul besoin de citer des noms de marques ou de personnes, ni adresses mail, ni numéros de téléphone !

Merci d'en tenir compte à l'avenir...

Par morobar, le 16/09/2016 à 18:39

Bonsoir,

[citation] j'ai vu qu'on pouvait demander une injonction de payer? Quelle est la procédure? Est ce vraiment efficace et rapide?

[/citation]

Oui mais votre situation ne convient pas. En effet il faut que la dette soit certaine, d'origine contractuelle.

Or vous n'avez guère d'éléments de l'assureur reconnaissant la prise en charge par mise en mouvement d'une ou plusieurs garanties.

On se procure l'imprimé qui va bien au greffe du tribunal compétent:

* territorialement

* selon le montant, juridiction de proximité (4000 euro) ou instance (entre 4 et 10000 euro)

C'est le même greffe.

Si le juge estime au vu des pièces la demande justifiée, il valide l'injonction. Le défendeur a un mois pour s'exécuter ou faire opposition. En cas d'opposition l'affaire est alors renvoyée sur le fond dans des délais genre le temps que met le fut du canon pour se refroidir.