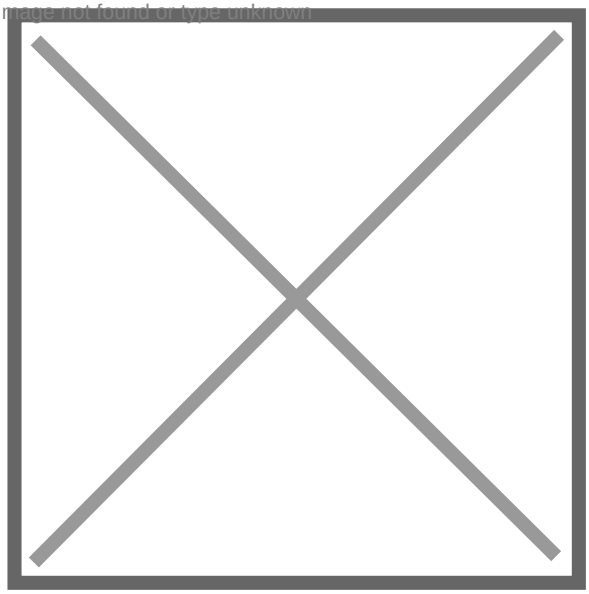
Image not found or type unknown



Litige Assurance SPB Orange

Par **ju2703**, le **29/07/2014** à **13:13**

Bonsoir à tous,

J'ai contracté en avril 2013 l'option Sécurité d'Orange à 9€ par mois qui, par le biais de la société d'assurance SPB, couvre la perte accidentelle.
Début juin 2014, j'ai perdu accidentellement, au sens juridique du terme, mon IPhone 5 et ai donc déclaré mon sinistre à SPB.
Quelques jours plus tard, je reçois un mail de SPB me disant qu'après avoir effectué une vérification IMEI, ils ne pouvaient pas indemniser mon sinistre car mon IPhone n'avait pas été utilisé avec ma ligne Sosh dans les 30 jours précédent la date de survenance du sinistre.
Or, je suis persuadé d'avoir passé au moins un appel fin mai avec mon IPhone et ma ligne Sosh, et après de nombreux chats avec plusieurs conseillers Sosh, l'un d'eux a fini par reconnaitre que mon téléphone avait bien été utilisé fin mai avec ma ligne Sosh. Il m'a dit que pour obtenir un document attestant cette utilisation, il fallait envoyer un courrier au service clients d'Orange.
J'ai donc envoyé un courrier RAR mais sans réponse après 1 mois j'ai appelé le service clients d'Orange. Et là, surprise, mon interlocuteur m'affirme qu'il n'est pas possible de produire un tel document tout simplement parce qu'Orange n'est pas capable de vérifier l'utilisation d'un téléphone avec une ligne Orange; il me passe ensuite une dame de SPB qui elle me certifie qu'Orange leur a indiqué que la dernière utilisation de mon IPhone 5 avec ma ligne Sosh remonte à avril 2014.
Je me sens donc baladé entre les deux sans réellement pouvoir m'en sortir et être indemnisé.

J'aimerais donc savoir ce que je peux faire pour obtenir ce fameux document permettant de prouver que j'ai bien utilisé mon téléphone avec ma ligne Sosh dans les 30 jours avant la date de survenance du sinistre et ainsi être indemnisé?

Merci de m'avoir lu jusqu'au bout et merci par avance pour vos réponses!

Par **moisse**, le **29/07/2014** à **20:49**

Bonsoir,
Je ne comprends pas trop vos pérégrination, car tout un chacun a accès à son compte en ligne ainsi qu'à la facturation détaillée.

Par **ju2703**, le **29/07/2014** à **21:52**

Bonsoir,

Merci pour votre réponse. Effectivement j'ai accès à ma facture en ligne mais cela ne m'indique pas que telle ou telle communication a bien été passée avec mon IPhone (identifié par son numéro IMEI), cette information étant seulement connue par Orange apparemment.

J'y pense, suis-je en droit de leur demander la preuve de ce qu'ils affirment, c'est à dire le fait que mon IPhone n'a pas été utilisé avec ma ligne Sosh dans les 30 jours précédent la date du sinistre?

Par **cassiope555**, le **31/08/2014** à **16:19**

Quan vous entendez parler de SPB... Courage fuyons ... cette compagnie d'assurance qui agit pour le compte de certains magasins (mais de moins en moins), dans le cadre notamment d'extension de garantie, ne remplit JAMAIS ses engagements. J'ai meme entendu dire qu'elle avait changé de nom compte tenu de sa pietre reputation.

Par **moisse**, le **31/08/2014** à **17:30**

Bonsoir,
En voila une déclaration fort imprudente.
[citation]cette compagnie d'assurance [/citation]
Pas de chance c'est un courtier en assurances et non un assureur.
Si vos autres propos sont aussi vérifiés que cette assertion, vous avez commis un délit de diffamation qui pourrait vous valoir bien des désagréments.
Vous devriez annuler le message.

Par **cassiope555**, le **02/09/2014** à **12:38**

je ne vais certainement pas annuler. Mais si cela peut vous conforter, je change volontiers l'appellation de compagnie d'assurance par courtier d'assurance .... et surement pas par crainte de ce que vous appelez "délit de diffamation" .....

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Cdlt

Par **moisse**, le **02/09/2014** à **16:05**

Personnellement je m'en moque.
Mais vous ne devriez pas.
Ici pour les écrivains dans votre genre qui se croient intouchables et investis d'une mission divine:
http://www.kitetoa.com/Pages/Textes/Textes/Textes8/leperenoelestuneordure.shtml
L'affaire date un peu, mais d'autres ont suivie même si moins saignantes.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés