



Litige avec une garantie d'échange pour téléphone

Par **maureendoutre**, le **07/07/2013** à **23:28**

Bonjour,

lors de l'achat de mon téléphone j'ai contracté suite à la proposition du commercial une garantie permettant l'échange à l'identique de mon téléphone en cas de sinistre. Le contrat m'engageait pour six mois, je ne suis plus sous engagement à ce jour.

Il y a deux mois j'ai déclaré un sinistre sur ce téléphone. L'assurance m'a envoyé un portable identique au mien mais défectueux. Ils m'ont demandé de leur renvoyer par le biais de leur enveloppe numérotée et non en recommandé leur enveloppe faisant office de recommandé. Ils m'ont ensuite envoyé un deuxième portable cette fois d'une marque différente et de valeur inférieure au mien. Ils m'ont donc encore une fois dit de leur renvoyer, que c'était une erreur et qu'ils m'en enverraient un autre dès réception. Ce téléphone leur a été renvoyé le 12 juin toujours par le biais de leur enveloppe numérotée. Ils disent à ce jour ne pas l'avoir reçu et refusent donc de m'envoyer le portable d'échange. Ils me réclament également le téléphone sinistré que je n'ai pas renvoyé puisque je n'ai toujours pas mon portable d'échange et menacent de me le facturer. Ils m'ont demandé au départ de renvoyer une attestation sur l'honneur affirmant que je leur avait renvoyé le portable de la mauvaise marque en date du 12 juin et que rien ne me serait réclamé. Ils changent aujourd'hui de discours et me disent que je serai facturé de 250 euros.

A ce jour j'ai fait opposition sur tout prélèvement. aucun conseiller n'a pu m'aider et je n'ai pu parler à aucun responsable, toujours en réunion. L'opérateur téléphonique se dédouane totalement mais m'affirme qu'il y a défaut d'obligation contractuelle de leur part.

+ Comment puis-je faire valoir mes droits afin de récupérer mon portable d'échange puisque les 45 euros de franchise ont bien été encaissés ?

+ Puis-je résilier mon contrat puisque je ne suis plus sous engagement alors que j'ai fait opposition et que leur dernière mensualité ne pourra être prélevée ?

+ Comment faire pour ne pas avoir à payer le téléphone qu'ils n'auraient jamais reçu ?

J'ai besoin de réponses ca

Par **Lag0**, le **08/07/2013** à **09:12**

Bonjour,

Malheureusement, lorsque vous expédiez un objet par la Poste, vous en restez responsable jusqu'à la réception par le destinataire. Si l'objet n'arrive pas à destination, c'est votre responsabilité, pas celle du destinataire, et c'est à vous de faire une réclamation à la Poste. C'est pourquoi, il est conseillé de toujours faire ce type d'envoi en recommandé en prenant une assurance au moins équivalente au prix de l'objet afin d'être remboursé en cas de perte.