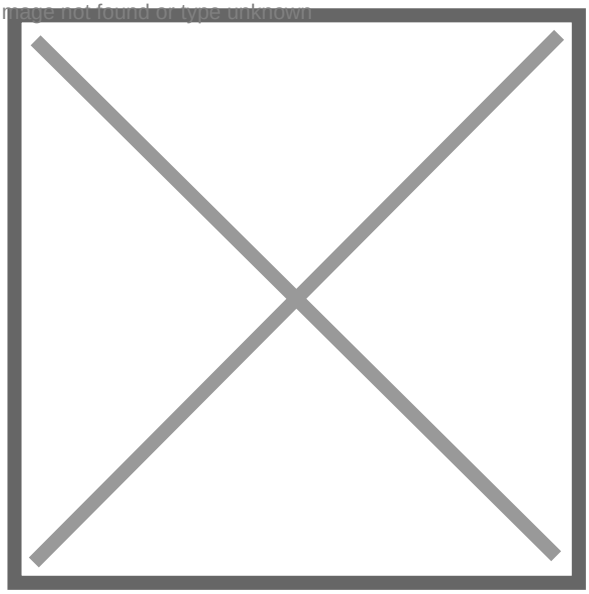
Image not found or type unknown



# Mondial assistance report du dossier indéfini

Par **smatchone**, le **10/12/2015** à **11:13**

Bonjour,
J'ai loué pour mes vacances en Italie un véhicule chez Avis et réglé avec ma carte Gold. J'ai malheureusement eu un incident en emboutissant légèrement les 2 portières droites.
Cet incident à l'étranger est couvert par l'assurance associée à ma carte Master Card, il s'agit de Mondial Assistance.
Lorsque j'ai rendu le véhicule au retour il m'a été remis un devis du montant des réparations a été évalué suivant un barème de la société de location et a été débité sur mon compte.
J'ai donc fourni à Mondial Assistance tous les éléments relatifs à cet incident comme il me l'ont demandé mais depuis 2 mois et demi ils me demandent des documents que je ne peux fournir pour ne pas m'indemniser à savoir:
- le devis du montant des réparations qui mentionne bien l'évaluation et l'emplacement des dégâts, que j'ai fourni.
- le check out pour lequel j'ai fourni une photo des dommages.
- attestation établie par le garagiste du nombre de jours d'immobilisation sachant qu'il ne m'a pas été facturé de jours d'immobilisation. C'est donc un document que je ne peux pas fournir.
Mondial Assistance adopte une position de non recevoir. A chaque demande de précision pour essayer d'avancer elle me réclame les mêmes documents sans regarder le dossier, et reporte à chaque fois le contact à un délai soit de 15 jours soit de 5 jours pour soi-disant étudier le dossier. Ainsi de report en report le temps passe sans aucune avancée.
Je suis désespéré et en même temps exaspéré par cette attitude.
Que faut-il faire ?

Par **morobar**, le **10/12/2015** à **11:27**

Bonjour,
Vous pouvez contacter le médiateur des assurances ici:
Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA)
BP 290
75425 Paris cedex 09
Attention la prescription est de 2 ans.

Par **smatchone**, le **10/12/2015** à **11:42**

Bonjour,
Je n'ai pas retrouvé Mondial assistance dans la liste de de la FFSA.
Aussi je ne sais pas si la médiation est possible par cet organisme.
merci de votre conseil

Par **morobar**, le **10/12/2015** à **11:50**

J'ai relevé l'adresse sur le site du cet assureur
Ici:
http://www.mondial-assistance.fr/content/14/fr/contacts

Par **smatchone**, le **10/12/2015** à **11:56**

Bonjour,
Je n'ai pas retrouvé Mondial assistance dans la liste de de la FFSA.
Aussi je ne sais pas si la médiation est possible par cet organisme.
merci de votre conseil

Par **smatchone**, le **10/12/2015** à **11:59**

Merci je vais essayer de poser une réclamation sur leur site.
Je ne sais pas si cela sera pris en compte vu qu'ils sont juge et parti.

Par **alterego**, le **10/12/2015** à **13:14**

Bonjour,

Les coordonnées données par **morobar** sont exactes.

***"Merci je vais essayer de poser une réclamation sur leur site"***

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Ca ou rien, c'est la même chose.

Fendez-vous d'un courrier recommandé AR.
Précisez les pièces déjà produtes et compensez l'absence d'une pièce que vous n'avez jamais eue par une attestation sur l'honneur justifiée par **"jours d'immobilisation non facturés par garage"**.

L'assureur persiste à ne pas donner suite, assignez-le devant le Tribunal d'Instance.

Cordialement

Par **smatchone**, le **10/12/2015** à **15:55**

Merci pour vos conseils. Ma lettre est prête en AR

Par **alterego**, le **10/12/2015** à **17:39**

Bien que ne l'ayant pas précisé, **ma réponse précédente sous-entend courrier à l'assureur** votre adversaire et non pas au médiateur dont le rôle se cantonne à émettre un avis. Un médiateur ne peut rien imposer à l'une ou l'autre des parties.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés