



Remboursement depannage en attente depuis 5mois

Par **thierry**, le **22/11/2011** à **22:16**

Bonjour,

je suis tombé en panne le 23/06/2011 vers 18h00 sur l'autoroute A55 Littoral j'ai contacté mon assistance auto qui n'a pas pu m'identifier du fait que les bureaux de mon assurance étaient fermés "on ne peut rien faire pour vous, faites venir une dépanneuse et envoyez la facture à votre assurance"

chose faite mais aucune réponse de la part de mon assurance malgré plusieurs relances par mails et par courriers qu'ils ont reçu puisqu'ils me demandaient de leur envoyer l'original de la facture (j'ai gardé des copies) et qu'ils faisaient suivre mes mails au service concerné.

nous sommes le 22/11/2011 et je n'ai toujours pas été remboursé

que dois-je faire ?

merci de votre aide.

thierry

Par **chaber**, le **23/11/2011** à **07:26**

bonjour,

[citation] on ne peut rien faire pour vous, faites venir une dépanneuse et envoyez la facture à votre assurance" [/citation] Sur les autoroutes, seules peuvent intervenir les dépanneuses agréées. Vous devez acquitter de la facture et vous faire rembourser par la société

d'Assistance et non par votre Compagnie d'Assurances.

Les services d'assistance fonctionnent 24H/24H et 7J/7J.

Exemple vécu: en 2010, j'ai fait appel à eux lors de vacances en Ecosse un week-end et me suis retrouvé dans votre situation, en réglant la facture de remorquage. Lors de mon retour deux mois après, j'ai envoyé ma facture et reçu le remboursement sous quinzaine par la société d'assistance.

Dans un premier temps, vous envoyez une LR avec AR à la société d'Assistance en rappelant les faits et en joignant nouvelle copie de la facture.

Sans réponse, vous devrez saisir en LR AR le médiateur de votre Assureur, service clientèle.