



Assurance non signée ? remboursement et délais imposés

Par Titi10

Bonjour,

En avril 2023, j'ai acheté un PC portable à crédit auprès d'une enseigne connue (dont je préfère taire le nom). Pour financer cet achat, j'ai souscrit à une carte de crédit renouvelable.

Depuis cette date, un montant de 7,50 € m'est prélevé chaque mois. Je pensais qu'il s'agissait d'une assurance liée au crédit, mais après avoir soldé ce dernier, les prélèvements ont continué.

Après réclamation auprès de l'enseigne, j'ai découvert qu'il s'agissait en réalité d'une assurance multimédia. Le contrat qu'ils m'ont transmis par mail mentionne bien mes données personnelles, mais toutes les zones "Signature" sont vides : je n'ai donc jamais signé ce document.

J'ai demandé le remboursement des sommes prélevées. L'enseigne a accepté le principe, mais :

elle m'impose un délai de 40 à 70 jours pour le remboursement,

elle refuse de me communiquer le montant exact qu'elle prévoit de me rembourser.

De mon côté, j'ai calculé environ 295 € de prélèvements depuis avril 2023, mais je n'ai aucune garantie que ce sera bien le montant restitué.

Mes questions sont donc les suivantes :

- Ce délai de remboursement (40 à 70 jours) est-il légal ou abusif, surtout au regard du caractère manifestement irrégulier du contrat ?

- Existe-t-il un moyen d'obtenir un remboursement plus rapide ?

Je précise que je suis étudiant, et que la somme en jeu représente un montant important pour moi.

Merci d'avance pour vos conseils.

Par yapasdequoi

Bonjour,

Vous avez souscrit "quelquechose". Et ceci peut en effet inclure une assurance, ou toute autre prestation, et la souscription initiale vaut pour l'ensemble. Pas besoin de signer autre chose. L'absence de signature ne rend pas le contrat nul.

Relisez bien ce que vous avez signé lors de la souscription, et aussi les clauses permettant de résilier.

Ce type de vente groupée est parfois considéré illégal, mais pas toujours, les contrats sont de plus en plus affinés.

Renseignez vous auprès de la DGCCRF.

[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[url]

Par Titi10

Bonjour,

C'est ce que je me suis dit au début. Cependant, dans mon cas, le contrat qu'ils m'ont transmis n'a jamais été signé.

Lorsque je leur ai demandé un document signé qui prouve mon accord pour la souscription, ils m'ont répondu ne disposer que de ce contrat non signé.

De plus, dans mon espace assuré ? qui, selon eux, doit contenir l'ensemble des documents relatifs à cette assurance ? l'onglet ?Documents signés? est vide, alors que l'onglet ?Factures? contient bien les prélèvements effectués.

Pour clarifier, les seuls documents que j'ai signés sont le bon d'achat du PC et la souscription du crédit. Lors de nos derniers échanges téléphoniques, l'enseigne m'a précisé que l'assurance multimédia n'a rien à voir avec le crédit ni avec le PC, car ce sont des services distincts.

Par yapasdequoi

Vérifiez si aucune "case à cocher" n'a été cochée sur le bon de commande que vous avez bien sûr signé.

Par kang74

Bonjour

Si vous n'avez absolument rien signé , ni au vendeur, ni électroniquement , ni à la personne qui vous fait la carte de crédit renouvelable, ben vous faites un signalement à Serviceconso .fr, cela envoie directement le signalement à la DGCCRF, qui s'en occupe si cette histoire n'est pas réglée (et/ou pour faire une inspection surprise).

Par contre, attention, si vous avez signé réellement ou de manière dématérialisée, on est dans le cadre d'une dénonciation calomnieuse .

En attendant faites suspendre les prélèvements de cette entreprise .

NB : Vous pouvez faire une petite recherche avec le nom de l'assureur pour savoir si vous êtes seul dans ce cas . Depuis la SFAM/Indexia/Hubside (arnaque qui a duré 20 ans !!)mieux vaut se renseigner

Par Titi10

Bonjour,

En faisant une recherche Internet avec les mots-clés ?Arnaque assurance [enseigne] Serenity?, je suis tombé sur de nombreux témoignages sur différents forums, notamment sur UFC-Que Choisir.

Plusieurs personnes indiquent avoir acheté un ordinateur (vers 2022), avoir expressément refusé toute assurance ou antivirus auprès du vendeur, et malgré cela avoir été prélevées. Certaines expliquent même avoir rencontré encore plus de difficultés que moi pour résilier ou obtenir un remboursement.

Que faire ? Attendre les délais importants de 40 à 70 jours ?

Par yapasdequoi

comme déjà dit : DGCCRF.

Cf lien donné précédemment

Par kang74

Via signal conso.fr