



Litige contrat assurance mobile

Par Madthing

Bonjours

j'ai souscrit une assurance en debut 2013 pour un telephone haut de gamme de l'epoque.
en 2014 après ce telephone subissait un sinistre et j'ai fais jouer mon assurance.
cette assurance (formule la plus chere)avait la particularité d'assurer un remplacement par un telephone mobile neuf ou remis en état de même model ou un telephone équivalent neuf ou remis en etat si l'appareil n'est plus commercialisé ou disponible (en 2013 la notion de remis en etat concenranit principalement des appareil ouvert mais retourné et remballé) ou sinon une indemnisation à hauteur de la valeur d'achat du telephone (une indemnisation ne pouvant pas depasser la VM (valeur materielle que represente le prix d'achat ttc du telephone; dans mon 669 euros)

le telephone assuré a l'epoque venait tout juste d'etre remplacé par un nouveau modele mais était encore trouvable et malgré tout l'assurance avait choisie l'indemnisation au motif que je perdrais en VM (valeur marchande qui etait donc la valeur d'achat TTC du portable assuré)

j'ai donc reçu un chèque et acheté le nouveau modele qui a été de facto assuré de la même maniere chez la même assurance

(désolé pour l'historique un peu long mai ça me semblait important)

en debut de mois mon telephone qui a maintenant 10 ans a subis un dommage. je me suis rappelé qu'il était assuré et donc j'ai contacté l'assurance m'attendant a un traitement similaire
cette fois ci ils m'ont annoncé qu'ils allaient me commander un telephone de remplacement.
je les ai contacté par deux fois au telephone puis par mail pour signalé que cela ne me convenait pas.
mon contrat prévoyait un mobile neuf, qu'un modele reconditionné n'avait aucun intérêt quand on parlait d'un mobile vieux de 10 ans et que je perdais complètement la notion de valeur marchande (il doit couté 10 euros de nos jours ce qui est moins cher que la cotisation mensuelle)

j'ai ete cordialement ignoré et le telephone à ete commandé malgré tout quelque jours plus tard et envoyé chez moi.
(telephone que je n'ai pas utilisé ni même allumé)

j'ai donc fais une réclamation.

rien a faire, ce ce coté ils n'ont fait que repeter que le telephone etait le meme que ma notice prevoyait le recours au reconditionné (ce n'est pas vrai le terme reconditionné n'est ecrit nulle part juste "remis en état") et que je pouvais me rapprocher d'un mediateur.

j'ai eu beau faire valoir
la perte de valeur marchande (qui a mon sens modifie le contrat)
Que le précédent litige n'avait pas du tout été réglé de la sorte et que c'était ce qui m'avait fait resté chez eux,

j'ai même cité le décret du 17 février 2022 sur le reconditionné rien a faire
il invoque une notice de contrat datant de 2017, me disent des inepties comme "nous n'avont pas moyen d'avoir d'info sur le précédent litige du fais de la loi sur la protection des donnée ?) ou que la VM n'est pas garantie a mon contrat
je n'ai rien pu obtenir, pas même une facture me donnant la VM de ce telephone d'occasion que l'ont me force a accepter (donc impossible de connaitre l'impacte sur mon contrat, la VM determinant la valeur max d'une indemnisation a laquelle je pourrais prétendre il me semble que cette donnée est pertinente)

bref cela va se finir en mediation ou tribunal mais j'hesite entre deux approches

1/pour moi le decret n° 2022-190 du 17 février 2022 devrait a lui seul suffire a me donner raison car j'ai lu qu'il etait retro actif

Par décret n° 2022-190 du 17 février 2022 visant les vendeurs de produits mis sur le marché, y compris à partir d'une interface en ligne, les conditions d'application de l'article L. 122-21-1 du code de la consommation pour l'utilisation des

termes « reconditionné » et « produit reconditionné » font l'objet d'une définition L'article R. 122-4. du même code disposer qu'« un produit ou une pièce détachée d'occasion, au sens de l'article L. 321-1 du code de commerce, peut être qualifié de « produit reconditionné » ou être accompagné du terme « reconditionné », dès lors que les conditions suivantes sont réunies : 1° Le produit ou la pièce détachée a subi des tests portant sur toutes ses fonctionnalités afin d'établir qu'il répond aux obligations légales de sécurité et à l'usage auquel le consommateur peut légitimement s'attendre ; 2° S'il y avait lieu, le produit ou la pièce détachée a subi une ou plusieurs interventions afin de lui restituer ses fonctionnalités. Cette intervention inclut la suppression de toutes les données enregistrées ou conservées en lien avec un précédent usage ou un précédent utilisateur, avant que le produit ou la pièce ne change de propriétaire. » Les termes « état neuf », « comme neuf », « à neuf » ou toute mention équivalente ne peuvent s'appliquer à des produits reconditionnés. Le décret est applicable depuis le 1er janvier 2022

la mention remis en état est donc non valide et ils me doivent un appareil neuf (ce qui est impossible) donc indemnisation.

le soucis étant la notion floue de "appareil equivalent" j'ai peur qu'ils jouent là-dessus et m'envoie encore n'importe quoi

2/En relisant ma notice j'ai découvert un autre angle d'attaque, une clause de ce contrat prévoit une reconduction tacite tous les ans pour une durée maximale de 5 ans pour un même appareil.

je n'ai jamais reçu d'avenant de prolongation qu'il sont censé m'avoir envoyé et je ne l'ai donc jamais signé .

cette absence de réponse de ma part étant aussi prise pour une acceptation tacite de ma part (ce qui explique que les prélèvements aient continués)

hors il me semble que cette pratique n'est valable que si elle était stipulée explicitement lors de la signature du contrat. rien dans mon bulletin d'adhésion ni ma notice n'en fait mention

on ne parle donc bien pas de la même chose puisque techniquement mon contrat a pris fin en 2018. puis je invoquer cela et demander une annulation plus remboursement des cotisations au delà des 5 premières années? (aux fins cela correspond à la VM de mon téléphone) et moi je leur renvoie leur tel d'occasion.

Merci d'avance de votre aide

j'ai édité mon message pour plus de clarté