



Assurance de telephone portable

Par Visiteur

Bonjour,

J'ai acheté un téléphone portable neuf en novembre 2007 dans une agence Bouygues Télécom. M'étant fait voler le précédent, le vendeur me conseille de souscrire une assurance (étant Gras Savoye), ce que je fais.

Mais voilà, au moment de la souscription aucun contrat ne m'a été remis par Bouygues Télécom, ni par la suite par la compagnie d'assurance lors de mon adhésion à leurs services ou lors de mon renouvellement de contrat.

Mon téléphone ayant des dysfonctionnements au niveau des touches tactiles pouvant être pris en charge par l'assurance, je téléphone à Gras Savoye pour faire ma déclaration de sinistre.

Le conseiller me répond qu'il ne peut rien faire pour moi car j'ai dépassé le délai de 5 jours durant lesquels j'aurai dû me manifester, et que c'est mentionné dans le contrat d'assurance dans l'article "déclaration de sinistre". Je lui explique alors que je n'ai jamais eu en ma possession le dit contrat et que par conséquent je ne pouvais pas le savoir. Mais rien à faire, il me dit de racheter un téléphone en agence ou de voir avec une boutique Bouygues Télécom pour trouver une solution.

Je paye donc 54 Euros par an depuis 2 ans pour rien. Je n'ai pas les moyens de me racheter un téléphone, et je ne peux utiliser mes points fidélité car je ne souhaite pas continuer mon engagement chez cet opérateur.

J'aimerais donc savoir, à qui faire une réclamation de façon à être prise en charge par l'assurance, étant donné que je n'ai pas le contrat en ma possession.

Comment faire pour qu'ils me le réparent sans m'engager des frais?

Par Visiteur

Bonjour madame,

Conformément à l'article L112-2 du Code des assurances,

Avant la conclusion du contrat, l'assureur remet à l'assuré un exemplaire du projet de contrat et de ses pièces annexes ou une notice d'information sur le contrat qui décrit précisément les garanties assorties des exclusions, ainsi que les obligations de l'assuré. Les documents remis au preneur d'assurance précisent la loi qui est applicable au contrat si celle-ci n'est pas la loi française, les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat, y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice, ainsi que l'adresse du siège social et, le cas échéant, de la succursale qui se propose d'accorder la couverture. Avant la conclusion d'un contrat comportant des garanties de responsabilité, l'assureur remet à l'assuré une fiche d'information, dont le modèle est fixé par arrêté, décrivant le fonctionnement dans le temps des garanties déclenchées par le fait dommageable, le fonctionnement dans le temps des garanties déclenchées par la réclamation, ainsi que les conséquences de la succession de contrats ayant des modes de déclenchement différents.

Un décret en Conseil d'Etat définit les moyens de constater la remise effective des documents mentionnés à l'alinéa précédent. Il détermine, en outre, les dérogations justifiées par la nature du contrat ou les circonstances de sa souscription.

L'assurance avait donc l'obligation légale de vous remettre le contrat d'assurance, et notamment les conditions générales vous permettant de déclarer votre sinistre dans les temps.

Je vous conseille donc d'adresser à l'assurance en question une mise en demeure leur demandant de prendre en charge votre sinistre, sinon quoi vous serez contrainte de saisir le juge de proximité afin de demander la condamnation de l'assurance à des dommages et intérêts en raison de la violation de l'obligation prévue par l'article L112-2 du Code des assurances ainsi que le remboursement des frais de justice (article 700 du Code de procédure civile).

-Si l'assurance refuse, vous pouvez saisir le juge de proximité et faire valoir vos droits.

Bien cordialement.

Par Visiteur

Monsieur, Madame,

J'ai bien pris note de vos conseils, cependant je n'ai jamais eu l'occasion d'écrire une lettre de mise en demeure.

Auriez-vous quelques conseils quant à son élaboration de façon à ce que je n'en dise ni trop, ni trop peu ?

Existe-t-il des phrases type ou des informations indispensables à citer ou ne pas citer dans mon cas ?

Merci d'avance.

Par Visiteur

Bonjour madame,

Alors quelques conseils simples pour faire une bonne mise en demeure:

-Intitulé: MISE EN DEMEURE en gros et en gras.

-Récapitulatif des faits, faites au plus simple et n'indiquez que les informations essentielles:

-A telle date, achat d'un téléphone chez X avec volonté de souscription d'un contrat d'assurance.

-VOus n'avez jamais reçu le contrat alors même que vous payez bien les mensualités ce qui est contraire à l'article L112-2 du Code des assurances.

-Vous recopiez l'article.

-Vous les mettez en demeure de vous indemniser sinon quoi, vous serez contrainte de saisir le juge de proximité sur le fondement des articles L112-2 du Code des assurances, 1134 et 1147 du Code civil.

Vous datez, signez et envoyez en lettre recommandé AR.

Si vous voulez me faire lire votre lettre avant de l'envoyer, c'est avec grand plaisir.

Bien cordialement.

Par Visiteur

Bonjour,

J'ai essayé de faire au plus court et au plus précis pour la lettre, en essayant de respecter vos conseils et voici ce que ça donne :

Objet : MISE EN DEMEURE ? Lettre Recommandée avec AR

Madame, Monsieur,

En date du 11 novembre 2007, j'ai acheté un téléphone portable neuf (SAMSUNG U600 IMEI 358803019720098) pour lequel j'ai souscrit une assurance dont le montant est de 54 euros par an.

Le 02 Avril 2009, je téléphone à vos services pour faire part d'un sinistre : le conseiller me répond que je n'ai pas respecté le délai de 5 jours durant lequel j'aurai du me manifester, et que par conséquent je ne peux être prise en charge par vos services pour les réparations du mobile : information confirmée par courrier.

Or, lors de mon adhésion en 2007 puis de son renouvellement en novembre 2008, aucun contrat contenant les clauses et conditions générales ne m'a été remis ; ni par vos services, ni par votre partenaire Bouygues Télécom ce qui est contraire à l'article L112-2 du Code des assurances : « Avant la conclusion du contrat, l'assureur remet à l'assuré un exemplaire du projet de contrat et de ses pièces annexes ou une notice d'information sur le contrat qui décrit

précisément les garanties assorties des exclusions, ainsi que les obligations de l'assuré. Les documents remis au preneur d'assurance précisent la loi qui est applicable au contrat si celle-ci n'est pas la loi française, les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat, y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice, ainsi que l'adresse du siège social et, le cas échéant, de la succursale qui se propose d'accorder la couverture. Avant la conclusion d'un contrat comportant des garanties de responsabilité, l'assureur remet à l'assuré une fiche d'information, dont le modèle est fixé par arrêté, décrivant le fonctionnement dans le temps des garanties déclenchées par le fait dommageable, le fonctionnement dans le temps des garanties déclenchées par la réclamation, ainsi que les conséquences de la succession de contrats ayant des modes de déclenchement différents ».

Je vous demande donc de bien vouloir m'adresser dans les plus brefs délais le dit contrat, et de prendre en charge mon sinistre.

Faute de réponse de votre part, je me verrai contrainte de saisir le juge de proximité en raison de la violation de l'obligation prévue par l'article L112-2 du code des assurances et sur le fondement des articles 1134 et 1147 du Code Civil.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Merci.

Par Visiteur

Bonjour,

C'est vraiment très bien. Je n'ai rien à rajouter. Il ne vous reste plus qu'à le poster en lettre RAR et à attendre la réponse qui je l'espère, sera une bonne nouvelle.

Très cordialement,

En vous remerciant pour votre confiance.