



## Litige avec Vinci Autoroute

-----  
Par lamg06

Bonjour,

Je viens ici pour dénoncer le comportement honteux de Vinci autoroute.

Le 3 juillet 2020 je m'engage sur l'autoroute A8 à Cagnes sur mer en direction de Nice.  
Juste après le péage d'entrée, un débroussaillage des abords de la bretelle d'accès est en cours.  
Lorsque j'arrive à ce niveau je reçois un projectile (caillou ou autre) dans mon parebrise : celui-ci se fissure instantanément.

Je contacte Vinci par téléphone pour leur faire part de l'incident et ils me renvoient vers un formulaire en ligne (dossier S2028459).

Je reçois une 1ère réponse de refus de prise en charge 2 semaines plus tard (je souligne au passage la réactivité) au motif que je ne me suis pas arrêté pour faire constater les dégâts. Il aurait fallu que je m'arrête au risque de créer un accident.

Je réponds par mail pour leur expliquer qu'il aurait été trop dangereux de s'arrêter à cet endroit.  
Il a fallu les relancer plusieurs fois (par mail et téléphone) pour obtenir une réponse plus d'un mois plus tard.  
Nouveau refus de prise en charge au motif que j'ai rempli le formulaire en ligne le 7.  
Effectivement entre mon travail, le temps de me renseigner comment agir dans ce cas de figure et le week-end il s'est écoulé 4 jours entre l'incident et ma déclaration sur leur site.

De qui se moque-t-on?

Je décide de contacter le médiateur qui me répond qu'il ne peut rien pour moi car je ne suis pas un client LIBER T.  
J'ai bien un abonnement télépéage mais il ne doit pas s'appeler LIBER T. Je ne comprends pas d'ailleurs ce que l'abonnement vient faire dans ce cas de figure.

Vinci refuse tout simplement d'assumer ses responsabilités.  
C'est une entreprise qui n'est là que pour amasser de l'argent. Point barre!

Leur système est très bien verrouillé : au téléphone on ne peut avoir que le standard.  
Il m'ont toujours expliqué que seul le formulaire en ligne permet de contacter le service réclamation... qui met des semaines à répondre.  
Tout cela est très décourageant. L'utilisateur a tendance à abandonner.

Cependant je ne compte pas en rester là et je tiens à aller au bout.  
D'autant qu'ils ont des caméras aux abords des péages et peuvent vérifier mes dires sur les enregistrements vidéos.

Quels recours ai-je encore à ma disposition?  
Je compte contacter la DGCCRF mais est-ce bien le bon service dans ce cas?

Je vous remercie par avance pour vos réponses et ne manquerai pas de compléter ce post avec la suite des événements.

Cordialement

-----  
Par sophie75

Surveillance des autoroutes par des caméras de surveillance

"La Cnil rappelle que ce dispositif est "exclusivement préventif" et qu'aucune répression ne peut en résulter, puisque

"les informations ne sont pas transmises aux autorités de police". L'information est effacée moins d'une minute après son affichage sur le panneau, assure la commission."

-----  
Par salutation

Bonjour,

Avez vous fait une déclaration à votre assurance?