



Assurance de Buzzcar et garantis

Par theclis

Bonjour, je viens rechercher de l'aide. Je n'ai pas encore de litige, mais je voudrais savoir si je suis en droit de demander quelque chose. Mon problème concerne un site de location de véhicule entre particulier.

Depuis que je reste à la maison en congé parental pour m'occuper de ma fille, ma voiture reste au garage en continue. Pour justement compenser la perte financière de mon congé, et faire tourner la voiture, je me suis laissé charmer par ces sites de location (Buzzcar en l'occurrence).

Aucun souci pendant 2 mois, mais à ma dernière location, le 4 février, le locataire a glissé (verglas) et ma voiture est pas mal endommagée. Mon véhicule est bloquée à Clermont Ferrand, à 400km. Il le sera encore pour un bout de temps, d'après l'expert. Il n'est toujours pas expertisé à l'heure actuelle.

Là où je vous demande conseil, c'est que je pensais bénéficier d'un véhicule de remplacement, ou d'indemnité journalière. Je dois annuler tous mes rendez vous jour après jour, mes vacances, et je ne suis pas rassuré de me retrouver sans véhicule avec une petite fille de 4 mois.

Après quelques discussions plus ou moins houleuses avec Buzzcar (qui reste à l'écoute, mais n'a pu m'aider que pour les 6 premiers jours). Je regarde les CGU du site, tout en bas, il est écrit dans l'article 10 :

"Pour connaître l'ensemble des conditions d'assurance applicables au service, cliquez ici :

Conditions Générales,
Conditions Particulières"

Si je clique sur les conditions générale, je tombe sur les conditions générales de AXA, qui prévoit un véhicule de remplacement en page 29 :

Prestation fournie :

AXA Assistance prend en charge et met à votre disposition un véhicule de remplacement de catégorie B :

- à la suite d'une panne, sans excéder 7 jours,

-

à la suite d'un accident ou d'un incendie, sans excéder 15 jours,

- à la suite d'un vol, tant que votre véhicule n'est pas retrouvé, sans excéder 30 jours.

Lorsque le véhicule volé est retrouvé, vous devez en informer AXA Assistance.

Si le véhicule volé est retrouvé endommagé, il est alors assimilé à un véhicule accidenté. La garantie est alors interrompue au titre du vol, et accordée pour une durée maximale de 15 jours au titre de l'accident matériel.

Le véhicule devra être restitué à l'agence où il a été mis à disposition.

Cependant, il y a aussi le lien, des conditions particulières, qui lui relève un contrat simplifié assigné à Buzzcar. Il ne fait mention d'aucun paragraphe sur un véhicule de remplacement. Du coup je pensais qu'il fallait, à défaut se référer au contrat AXA (conditions générales). Buzzcar m'a répondu que si ce n'était pas écrit dans leurs conditions particulières, c'est qu'il ne le faisait pas cette garantie apparaissant pourtant dans les conditions générales. Il sont tenus d'informer sur ce qu'il font, mais pas sur ce qu'il ne font pas, d'après eux. Mais alors, à quoi servent les conditions générales présentes sur le site? Et surtout est-il possible que je reste sans aucun dédommagement pour la gêne occasionnée (mon emploi du temps est chamboulé en permanence). Je ne sais pas combien de temps cette situation va continuer comme ça.

Certes j'aurai pu mieux lire les différents contrats, mais je trouve quand même qu'il y a une zone de non dis un peu flou. N'y a -t-il pas là défaut d'information aux consommateurs? Je prépare mon mariage, des rendez vous sont annulés, je me retrouve à commander des courses sur internet à des prix plus chers, à annuler mes vacances en famille.

J'espère avoir été assez clair dans mes propos. Je vous remercie aussi de m'avoir lu. A bientôt

theclis

Message(s) : 1

Inscription : 18 Février 2015, 08:57

