



Litige europ assistance - Enregistrements des conversations

Par **ali baba 02**, le **25/06/2017** à **15:40**

Bonjour,

J'ai un litige avec europ assistance.

Je suis tombé en panne en Allemagne lundi dernier, vers 1h00 du matin. Après avoir contacté europ assistance (numéro indiqué sur ma carte verte), une dépanneuse vient me chercher et rapatrie ma voiture au dépôt le plus proche.

Vers 9h00, je reçois un appel d'europ assistance m'indiquant que la voiture doit resté au dépôt et qu'un expert va passer pour diagnostiquer la panne. Je reviens donc en France et le vendredi (donc 5 jours après), je reçois un mail d'europ assistance m'indiquant que je dois moi même faire les démarches pour le diagnostic de la panne et leur transmettre les documents. Ce qui en soit ne m'aurait pas dérangé si j'avais eu cette version dès le lundi, jour de la panne. J'étais en Allemagne et j'aurais pu gérer les démarches le jour même.

J'ai donc perdu 7 jours de travail (je travail avec ma voiture) et je dois payer 12€ par jour pour la garnison de la voiture. Après avoir rappelé europ assistance, ceux-ci affirment qu'il est impossible qu'un de leur collègue m'ait demandé de laisser la voiture en attendant qu'un de leurs expert passe. Or, n'étant pas fou et travaillant avec ma voiture, j'aurais en toute logique pris le temps de réaliser les démarches si on ne m'avait pas demander d'attendre. Encore une fois, j'étais sur place et cela m'aurait faciliter les choses.

Ma question est donc la suivante :

A chaque appel de l'assistance, un message vocal indique que les conversations peuvent être enregistrés. Que veut exactement dire ce "peuvent" ? Ai-je un moyen juridique de leur imposer la fourniture de ces enregistrements pour prouver que c'est bien leur collègue qui m'a dit d'attendre ?

D'avance merci,

Par **youris**, le **25/06/2017** à **17:14**

bonjour,
cela signifie qu'il est possible que certaines communications soient enregistrées mais que ce

n'est pas systématique.

vous ne pouvez donc pas exiger la fourniture de ces enregistrements qui n'existent peut-être pas.

salutations