



Litige avec Vinci Autoroute

Par **lamg06**, le **14/09/2020** à **16:13**

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.

Cordialement

Par **P.M.**, le **14/09/2020 à 16:30**

Bonjour,

Vous ne précisez pas si vous avez une garantie bris de glaces avec votre contrat d'assurance automobile car dans ce cas vous pourriez faire intervenir la garantie défense-recours en contactant votre assureur...

Par **lamg06**, le **14/09/2020 à 16:33**

Bonjour,

Je suis tout risque donc j'ai bien la garantie bris de glace.

En revanche je ne souhaite pas contacter mon assureur car j'estime que c'est à Vinci d'assumer ses responsabilités.

Mon raisonnement n'est pas le bon? Mon assureur pourra se retourner contre Vinci?

Cordialement

Par **P.M.**, le **14/09/2020 à 16:44**

Vous faites comme vous voulez mais si vous payez différentes garanties dont la défense-recours c'est bien pour vous en servir justement pour amener la société d'autoroute à assumer ses responsabilités...

Par **miyako**, le **14/09/2020 à 17:57**

Bonsoir,

C'est tout de suite qu'il fallait faire une déclaration à votre assurance.Elle est faite pour cela.

Si vous voulez attaquer cette ste je vous souhaite bon courage.Les frais d'avocat vous coûteront plus cher que votre pare brise . Il aurait fallu ,immédiatement faire un constat ou au moins faire une photo .

Amicalement vôtre

suji KENZO

Par **P.M.**, le **14/09/2020** à **18:01**

Il n'est peut-être pas trop tard pour contacter votre assureur...