

Problème avec assurance téléphone

Par **Van_Nist**, le **23/05/2011** à **10:35**

Bonjour,

Je viens vers vous suite à un problème que je rencontre avec la compagnie d'assurances qui gère mon téléphone.

Je vous explique brièvement la situation. Le 24/06/2010, j'ai souscrit chez SFR à un abonnement de téléphone portable avec un forfait Illimythics 5 Webphone 2h (45,80€ par mois) et un Apple Iphone 3GS 8Go. J'ai également décidé, sur les conseils avisés du vendeur, d'ajouter à ce forfait un contrat d'assurance mobile avec la société SPB, moyennant la somme de 6€ par mois.

Le 24/03/2011, j'ai été bousculé dans la rue et mon téléphone est tombé par terre, se brisant suite au choc. J'ai donc contacté par téléphone mon assurance qui m'a demandé d'envoyer le matériel en colissimo, ce que j'ai fait immédiatement après cet appel téléphonique.

Depuis, 2 mois ont passé et je n'ai toujours pas mon téléphone en ma possession. Plusieurs fois par semaines, j'appelle le service client de SPB (hot-line dont le numéro est le 0970808873) et personne n'est capable de me dire où en est l'avancement du dossier. Certains interlocuteurs me disent que mon téléphone est en cours de réparation, d'autres me disent que le service technique est en train d'étudier si le téléphone est réparable ou non, d'autres encore me demandent d'envoyer mon téléphone (bien que cela ait déjà été fait plus d'un mois auparavant).

La confusion est totale et le service facturé par SPB ne s'opère pas. A chaque fin d'appel, on me promet que mon téléphone sera expédié à mon domicile sous 7 jours. Et cela fait 2 mois que mon iPhone (outil de travail important pour moi) est immobilisé quelque part. Lors de mon dernier appel, lundi 16/05/2011, j'ai pu avoir en ligne la responsable hiérarchique des opérateurs qui m'a donné sa parole de me rappeler sous 48h. Nous sommes le lundi 23/05/2011 et je n'ai toujours rien reçu, ni appel, ni mail. Pour résumer, cela fait 2 mois que je ne peux pas utiliser mon forfait SFR et que je n'ai pas de téléphone.

Je me tourne donc vers vous pour savoir ce que stipule le droit des assurances dans cette situation. Connaissez-vous la démarche à suivre pour régler ce problème ? De quel(s) droit(s) puis-je disposer pour récupérer mon téléphone ?

Je ne suis probablement pas le seul à rencontrer ce type de problème et je pense que l'aide précieuse que vous allez m'apporter pourra être utile pour d'autres consommateurs. Je vous remercie par avance pour vos conseils avisés.

Par **fra**, le **23/05/2011** à **15:17**

Bonjour,

Déjà, il est dommage que vous n'avez pas pu vous adresser à un magasin de réparation immédiate (surtout si c'est la vitre qui est cassée), car vous auriez récupéré votre téléphone dans l'heure pour un coût relativement modique. Le succès de ces magasins est assuré par des anecdotes comme la vôtre.

Dans votre situation, trêve de téléphone, il faut envoyer une LRAR à la société concernée en reprenant, point par point, les étapes de votre "aventure", et, dans un premier temps, cela vous permettra plus facilement d'avoir une réponse circonstanciée et un document à produire si le différend se poursuivait.

Par **ely**, le **30/07/2015** à **12:51**

bonjour j'ai un problème avec mon assurance téléphonique.

J'ai envoyé mon téléphone qui était cassé. Hors il me l'ont renvoyé mais je ne l'ai jamais reçu. Mon dossier traîne depuis le mois d'avril. Je dois sans cesse envoyer des documents et les appeler bien sûr à mes frais + l'assurance que je paye tous les mois pour un téléphone que je n'ai pas. Aujourd'hui on me dit qu'on me renverra pas mon téléphone car les signatures ne sont pas identique mais pas différentes. Hors le jour de la livraison de mon téléphone je n'étais pas là et j'ai un document qu'il le prouve. Comment je fais dans ce cas là. Que dois-je faire pour enfin récupérer mon téléphone. Je pars en vacance et je n'ai pas de téléphone. Merci d'avance pour votre aide si quelqu'un a une solution à me proposer.