Image not found or type unknown

ATM:PROBLEME POUR SE FAIRE INDEMNISER

Par **nanceennech**, le **21/06/2011** à **08:53**

Bonjour,

Je suis assurée chez ATM pour mon portable, assurance Gold. Je suis contre le vol avec agression.
Mon tél a été volé à l'arraché, j ai déposé plainte à la police, j ai fourni ces documents chez ATM. Lors d'une conversation avec une de leur conseillère, celle-ci m'a dit qu'un témoignage n'était pas obligatoire. Pour gagner du temps car cela faisait 10 jours que le dossier était en cours, je leur ai répondu que je n' avais pas de témoin.Leur réponse : dossier refusé pas de témoin. Trop fort, du coup je leur ai fourni un témoin, il parait que c'est trop tard maintenant.En plus avant de me répondre négativement, ils m'ont demandé de régler le solde de l'assurance!
Si ça ce n est pas de l'escroquerie !

Comment puis-je faire, merci de vos réponses.

Par **fra**, le **21/06/2011** à **16:24**

Bonjour,

En premier lieu, à votre place, j'irai voir la société qui m'a vendu le téléphone et qui m'a conseillé de prendre cette assurance.
Si aucun résultat n'est obtenu, allez voir un Avocat qui fera pression sur cette société et relisez, si vous les avez par devers vous, les clauses du contrat d'assurance ATM.

Par **serynex**, le **22/11/2011** à **15:18**

Bonjour,

J'ai eu exactement le même problème avec le même organisme d'assurance: portable volé, la conseillère que j'ai vu m'a dit qu'un témoignage était facultatif et comme je ne voulais pas être hors délais, je n'ai pas attendu le témoignage et ai envoyé le dossier.

Comment votre problème a-t-il été résolu? (Si tel a été le cas évidemment).

Merci d'avance.

Par **Lau38**, le **07/12/2011** à **16:51**

Bonjour,

J'ai eu le même problème au mois de juin: vol avec agression de mon téléphone mobile. Assurée au "niveau deux", ATM a refusé de m'indemniser car je ne fournissais ni témoignage ni certificat médical. Or cette clause est abusive: en aucun cas ces documents ne peuvent être éxigés.
Je leur ai alors adressé un courrier avec AR leur spécifiant que j'attendais impérativement une prise en charge : ils ont répondu que leur réponse était ferme et définitive.
Entre temps, je m'étais rapprochée d'une union de consommateur (UFC Que Choisir) qui m'a confirmé que cette clause était abusive après confirmation de l'un de leurs avocats et qui m'a proposé de leur adresser un courrier en cas de réponse négative.
L'UFC leur a donc adressé un courrier : quelques jours plus tard, ATM répondait favorablement...
L'adhésion auprès de l'UFC m'aura coûté 28€ mais j'ai pu obtenir l'indemnisation...
En espérant que cela puisse vous aider..

Par **sak**, le **11/12/2011** à **11:53**

bonjour,j'ai le meme probleme ,atm ne veut pas me rembourser faute de temoin,or en relisant le contrat il n'est pas precisé qu'il fallait un témoin pour un vol a l'arraché.ou dois je me renseigner pour avoir une aide juridique

Par **ppjo**, le **21/09/2012** à **12:41**

Je confirme que les assurances ATM ne servent à rien... il vaut mieux ne pas y souscrire !!!
Dans mon cas, de la billeterie pour une manifestation sportive (DATA SPORT).
A moins d'avoir de gros problème le jour J, ils trouvent toujours une explication pour vous montrer que vous n'êtes pas dans le cadre défini par l'assurance et donc qu'il n'y pas de remboursement possible.

Par **olivier29**, le **02/07/2013** à **19:13**

bonjour, moi mon telephone est tombé suite à une chute dans des escaliers glissant. Alors jenvoi tout et réponse negatif direct, ce n'est pas un évement soudain. Abusé car quand j'ai acheté mon tel on ma di en cas de casse il est rembourser. Alors c'est faux! EN plus il débite le cheque restant de la cotisation alors qu'il indémmisse meme pas.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Que faire ? merci

Par **virlouvet**, le **18/09/2013** à **14:05**

Bonjour,le téléphone de notre fille est tombé de sa poche .
L'assurance ATM ne veux rien entendre ,il aurait fallu qu'une tierce personne la pousse pour que cet assurance fonctionne mais la cette maudite ATM ne veux rien comprendre a qui puis je m'adresser.
Merci

Par **Jojoer**, le **24/11/2013** à **11:20**

bonjour
Mon fils c'est fait voler son portable dans son sac et malgré l assurance vol avec effraction et agression + compris aussi la mention " tout vol " chez ATM il refuse l indemnisation , = 720 euros dans le gaz de telephone + 200 euros d assurance a regler pour rien . donc on vas reagir
avez vous des conseils ?

Par **jptours**, le **21/01/2014** à **14:05**

bonjour pour faire simple assuree casse chez atm pour le tel de ma fille .echappee des mains ecran casse dossier normal a envoyer plus tel a mes frais expedie a angers puis ensuite demande de regler 3 mois assur soit 17.90 alors que nous sommes mensualise.ensuite plus de nouvelles .ce jour telephone chez atm et reponse me disant que la garantie ne fonctionnait pas car elle aurait du etre bouscule enfin tout pretexte futiles pour ne pas rembourser le tel a 149 euros.pense prevenir la repression des fraudes ainsi que la defense des consommateurs suite aux differents exemples cites ci dessus.

Par **lolo1439**, le **23/01/2014** à **11:23**

Bonjour,
Moi c'est le même problème, mon telephone tombe suite à une bousculade a la sortir d'un tramway. Je téléphone ATM en précisant qu'au moment des faits j'étais sur le point de téléphoner, on me dit donc de dire que j'étais en train de téléphoner dans la declaration.
Je le fait, j'envoie tout ce qu'il faut mais on me demande un justificatif de l'appel, or je ne l'ai pas vu que j'étais "en train" (selection du contact)mais on m'avait justement dit de dire cela.
Je renvoie donc un mail pour leur expliquer que j'étais en train de selectionner le contact et on me répond qu'ils ne prennent pas en charge car il y a une inccohérence dans les faits, et qu'ils appliquent mon contrat.
Ce sont de vrais voleurs !

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Par **supernanny**, le **24/01/2014** à **17:50**

Décembre 2013 mon fils en descendant du bus trébuche d'un transport en commun suite à beaucoup de monde dans le bus, le portable tombe de la poche et comme il pleut il se retrouve dans l'eau donc oxydation ,ce que je dit à l'ATM sachant que le portable avait à peine 2 mois ..Mardi 22 janvier je téléphone car pas de nouvelle ils me dise qu'il m'ont envoyé un email le 31 décembre pour savoir si je maintenait mes dires mais j'ai pas reçu ce email (croyez moi j'aurais répondu car le fiston était en attente) donc mardi 22 janvier j'envoie cet email ou je dis que je maintiens bien ce que j'ai écrit ...aujourd'hui 24 janvier je téléphone pour savoir ou cela en est ils me disent irrecevable car dans ma déclaration je dis pas que mon fils à été poussé par une tierce personne (donc j 'aurais du mentir) en plus il m'ont donc encaisser mon chèque de 71euros qui me demandait pour les 7 mois qui restait d'assurance plus le prélèvement par mois de 7e90 en janvier (elle est pas belle la vie)de plus pas possible de faire réparer le portable pour son oxydation car trop tard il faut le faire rapidement (mais au dire de la personne de la ATM C'était possible ...Donc je téléphone ou j'ai acheté le portable en leurs disant de mieux expliquer a ses clients les termes exactes des clauses en surlignant au stabilot pour éviter que d'autres personnes ne se fassent avoir ..La personne me demande de venir la voir pour faire remonter à ses supérieurs ce refus de remboursement...Vais je avoir gain de cause j'en doute fortement mais ce qui est sur j'en resterai pas là ...A suivre

Par **lolo1439**, le **25/01/2014** à **17:21**

Affaire à suivre également pour moi, je leur ai envoyé un mail en leur expliquant qu'à aucun moment les déclarations étaient incohérentes et que les faits restaient les mêmes (téléphone dans la main, bousculade, chute du téléphone qui se fissure de façon importante). On me dit que mon dossier sera réévalué mais je n'ai pas beaucoup d'espoir...

Par **Samuel59**, le **26/01/2014** à **18:00**

bonjour!je suis assurer mon mon téléphone chez ATM et en regardant ce forum je me dis qu'on nous prend vraiment pour des pigeons!!!hier mon portable est tombé de ma poche et l'ecran c'est brisé!je crois que vu tout ce que j'ai lu et ce que je leur est declaré je vais l'avoir bien profond!!!dsl du terme!!!je ne comprend pas pourquoi on laisse faire ce genre de pratiques!!!les autoritées devraient faire quelques !!!c'est de l'arnaque pur et dur!!!j'envoi mon dossier demain on verra bien leur reponse!!mais je redooute leur reponse!!!affaire a suivre!!!et si quelqu'un veut que les choses changes faudrait formé un groupe!!!

Par **cacolac78**, le **05/02/2014** à **00:29**

Bonsoir à tous et toutes !! je vous lis et là je me dis que vraiment cela relève de l'escroquerie que dire d'autre moi même problème, pas moyen de voir un remboursement, tous les prétextes sont bons, faut être bousculé, ou alors la déclaration présente des incohérences, ils

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

sont bien gentils mais l'argent de la cotisation annuelle qu'ils nous font payer on fait comment avec ça hein, faudrait pouvoir au moins le récupérer !!! de vrais arnaqueurs et ceux qui nous les conseillent comme telandcom ne valent pas mieux, ils savent tout cela !! que faire à moins d'aller en séquestrer un ou deux non mais sérieux là y a de quoi pèter les plombs pour de bon lamentable bonne soirée salutations à vous

Par **rabouchou**, le **21/02/2014** à **15:25**

Bonjour,
pareil pour moi ils ne veulent pas m'indemniser car j'ai déclaré en Aout 2013 par téléphone un sinistre à ATM assurance mais je ne suis pas aller plus loin que la déclaration téléphonique car mon téléphone s'est mis à refonctionner suite à une manipulation dans une boutique Tel and com. Malheureusement au cours de la même année en décembre, j'ai eu un véritable sinistre qui a causé la casse et l'inutilisation de mon téléphone. J'ai donc déclaré en bonne et dûe forme une déclaration papier mais ils me répondent que nous avons déjà déclaré un sinistre en Août sans aucune facture et que nous ne pouvons pas déclarer un autre sinistre sans justifier de la réparation du premier. Ils jouent bien évidemment sur les mots car dans le contrat il est indiqué que nous ne pouvons avoir qu'un sinistre par an ce qui est le cas pour moi. Ce coup de fil en Août peut il justifier leur refus de prise en charge ?
En ce qui me concerne je trouve cette assurance totalement déloyale car je payais près de 15€ par mois pour soit disant la meilleure couverture possible et je n'ai jamais eu de sinistre pris en compte après deux ans de loyaux paiement.
ALORS POUR CEUX QUI PEUVENT ENCORE EVITER L'ARNAQUE SURTOUT NE JAMAIS SOUSCRITE AUPRES D'ATM ASSURANCE ne leur faites jamais jamais confiance.
Je vais aller faire un peu de publicité directement au magasin pour éviter à d'autres personnes de se faire spolier.

Par **Manon89**, le **08/03/2014** à **22:54**

Bonjour a tous également arnaqué par cette saloprie d'assurance ATM :

Vol de mon téléphone dans mon sac a main par effraction on a cassé le carreau de ma voiture a 1h du matin environ j'ai déposé plainte et ces enfoirés osent me dire que ce n'est pas recevable alors que j'ai fourni tout les documents nécessaire, lisez bien pourquoi : car le vol a été commis entre 22h et 7h du matin !

DEPUIS QUAND IL Y A DES HORAIRES POUR SE FAIRE VOLER

Je ne sais pas quoi faire, de plus ils ont encaissé le chèque que je leurs ai envoyé avec le dossier de sinistre correspondant au reste de ma cotisation annuelle et ils me prélèvent encore sur mon compte 15 euros tout les mois.

CETTE ASSURANCE NE DEVRAIT PAS EXISTER !

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Par **OldPatDaddy**, le **13/04/2014** à **19:51**

Bonjour à tous,
A la lecture de ce forum (et de bien d'autres) et si j'en juge par ce qui est en train de m'arriver, il semble que la méthode ATM soit toujours la même : trouver un moyen pour prétendre ne pas avoir à rembourser le client. Ce sont des conseils donnés au téléphone et refusés lors de l'étude du dossier, une lecture fallacieuse des contrats, des règles non écrites ou illégales appliquées sans sourciller, j'en passe et des meilleures. Dans le cas de mon fils, c'est une erreur de date sur le document papier qui, d'après ATM, rend le remboursement impossible. Mon fils a téléphoné le jour même du sinistre (bousculade et casse de son portable) mais a inscrit la date à laquelle il a rempli son papier sur le formulaire au lieu de celle de l'accident. Simple erreur, sans conséquence sur les faits évidemment. Et ATM de rouler des mécaniques en disant qu'il y a incohérence sur un document "certifié sincère et véritable". Sans doute croient-ils impressionner. Raté !
Mais peu importe, la méthode reste la même. Je confirme donc : ces assurances sont des attrape-nigauds et ATM est une entreprise malhonnête.
Reste la question que je me pose : quelqu'un sait-il comment déposer un recours auprès de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ? Je ne trouve rien sur leur site.
Merci à tous et, si quelqu'un a une méthode efficace pour faire plier ATM, elle sera la bienvenue...

Par **ATM Assurances**, le **24/04/2014** à **17:40**

Nous avons pris connaissance de votre message et sachez que pour ATM ASSURANCES, chaque client à son importance.

Etant à votre écoute, nous vous proposons de prendre contact, dès maintenant auprès de notre service qualité:

• Soit en adressant un courriel, à l’adresse suivante : servicequalite@atm-assur.com

• Soit par courrier en écrivant à Service RECLAMATION ATM ASSURANCES – CS 70440 – 49004 ANGERS CEDEX 1

A réception, nous procéderons à une analyse attentive de votre demande.
Désireux de vous restituer le meilleur service, ATM ASSURANCES s’engage à traiter votre réclamation dans les 72h ouvrés.

Par **OldPatDaddy**, le **24/04/2014** à **23:26**

Le message ci-dessus ne fait que confirmer ce qui est dit un peu partout, sur ce forum et ailleurs. Dans mon cas, les contacts téléphoniques ont été pris, les courriers envoyés et la réponse est toujours celle que j'ai indiquée : du fait de l'erreur de date (!) la compagnie refuse de prendre en charge la réparation ou l’échange du téléphone. J'ai même demandé à clore le

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

dossier avec remboursement des sommes versées (les victimes d'ATM savent que l'on exige d'elles qu'elles payent leur cotisation annuelle avant d'obtenir une décision... négative, ce qui est tout bénéfice pour la société !).
(Re)prendre contact avec ATM permettra seulement une nouvelle réponse dilatoire.
Pour être précis, j'ai déjà adressé une réclamation à la compagnie dans laquelle j'ai repris l'ensemble du dossier et indiqué quelles suites je compte donner en cas de refus réitéré.
Le message ci-dessus - sans aucun doute automatique - n'est qu'une manière de temporiser encore, en espérant que le client floué se lassera.
Ce n'est pas mon cas et j'ai déjà entamé les démarches auprès de mon avocat et d'une association de consommateurs, de manière à pouvoir attaquer dès que l'ultime réponse d'ATM me sera parvenue.

Par **Manon89**, le **24/04/2014** à **23:40**

Bonsoir petite question à tous :
Quand on vous a vendu cette assurance atm,
est-ce qu'on vous a donné avec le bulletin d'adhésion un second document avec toutes les exclusions de garantie ?
Car moi je n'ai eu que le bulletin d'adhésion avec marqué "garantie tout vol" et au final je me suis faite avoir car ils m'ont sorti une exclusion de garantie je cite "vol commis dans un véhicule stationné sur la voie publique entre 22h et 7h"
au final je me rend compte que je ne suis pas assurée "tout vol"... je ne pense pas que se soit légal tout ça, nous devrions tous nous rassembler contre ces voleurs !

Par **OldPatDaddy**, le **12/05/2014** à **13:55**

Bonjour Manon,
Je viens de récupérer les conditions générales du contrat et, malheureusement pour toi, il est bien précisé qu'est exclu "le vol par effraction de l'appareil garanti commis dans un véhicule terrestre à moteur laissé en stationnement sur la voie publique entre 22 heures et 7 heures"...
Conclusion : il vaut mieux se le faire voler dans les sacoches de son vélo si celui-ci est garé dans une cage d'escalier !
Toute plaisanterie mise à part, il est effectivement intéressant de vérifier si c'est légal (auprès de ton assureur "classique", peut-être).
Pour ceux que cela intéresse, en ce qui me concerne, pas de nouveau si ce n'est un accusé de réception à mon dernier courrier.
J'ai décroché mon téléphone cet après-midi... mais "toutes les lignes de votre correspondant sont occupées."
Comme par hasard. [smile4]

Par **OldPatDaddy**, le **12/05/2014** à **14:18**

Un peu de folklore en plus : quand on veut s'inscrire sur le site en tant que client, "comme par hasard" (bis), ça ne fonctionne pas. Ben voyons (voir leur réponse plus haut) !

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Par **Manon89**, le **12/05/2014** à **18:25**

Pour moi ils sont en faute car il est mentionné "tout vol" , s'il été mentionné "garantie vol" ils auraient eu raison mais là ce n'est pas le cas, c'est tromper le consommateur, je ne lacherais pas l'affaire en tout cas, j'ai envoyé un recours cela fait maintenant 3 semaines si je n'ai pas de réponses j'irai porter plainte

Par **OldPatDaddy**, le **20/05/2014** à **16:53**

Petite suite de mes aventures. Quoique n'ayant aucune confiance dans l'accueil qui me sera réservé par ATM (voir leur suggestion ci-dessus...) j'ai tenté de les joindre aujourd'hui. Sans aucun succès, évidemment, "tous nos opérateurs, etc...". Bien entendu, le nom d'un prétendu correspondant chargé du dossier donné sur les courriers doit être totalement bidon.
Mais cet appel avorté m'a permis de découvrir une nouvelle roublardise (je suis gentil...) d'ATM : contrairement à tous les services d'aide au téléphone, c'est AVANT la mise en attente que je compteur commence à tourner. Le "bip" qui signale que l'appel devient payant est diffusé avant de poireauter. Encore une élégante démarche !
Cela dit, le message passé par internet suite au conseil donné plus haut (re-voir ci-dessus) n'a jamais reçu de réponse ni même d'accusé de réception. "A votre écoute", disent-ils !

Par **pousicat**, le **23/05/2014** à **16:27**

bonjour
je vois que l'on ne peut pas faire confiance à cette assuance qui ma pourtant etait recommander par le vendeur je vient de renvoyer mon tel avec les document demandé en recommander car je voulais une preuve de mon envoie qui ma couté 10e50 en plus du chéque de 118euros que je devais payer pour soldé l'année il on bien reçu le colis et la il me demande de leur envoyer la facture detaillé de mes appels pour voir si mon sinistre à bien eu lieux à l'heure que je leur ai dit sur ma declaration cela est vraiment un manque de confiance je n'ai pas l'impression qu'il vont acsepter de me rembourser je croie que je vais faire opposition de mon chéque avant qu'il puisse l'encaissé que ferier vous a ma place merci de votre reponse cordialement

Par **OldPatDaddy**, le **23/05/2014** à **21:36**

J'ai déjà vu sur un forum le "truc" de la liste d'appels. Cela leur a permis de refuser le remboursent à quelqu'un qui était en train de rédiger un SMS (donc, pas visible sur la liste) !
Bonne chance !

Par **Manon89**, le **24/05/2014** à **11:28**

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Oui de toute façon ils trouvent toujours un truc pour pas rembourser ils sont payés pour ça ;) et les vendeurs tel and com doivent avoir une jolie prime pour vendre ces contrats d'assurance de M**** mais ne vous inquiétez pas ils vont bientôt le regretter

Par **OldPatDaddy**, le **24/05/2014** à **18:56**

Comme prévu, j'ai suivi - sans y croire une seconde - les "conseils" donnés par ATM sur ce forum. Outre le fait qu'ils sont injoignables par téléphone (et que le temps d'attente est payant !!!), j'ai envoyé un mail... sans résultat.
Je viens de résilier et de rappeler le contentieux dans le même courrier. J'ai aussi envoyé un dossier à la DGCCRF, en attendant de me tourner vers une association de consommateurs.

Par **pousicat**, le **29/05/2014** à **14:18**

bonjour j'ai suivi les instructions de atm sans trop y croire malgré que je n'avais rien à me repprocher mais ils ont accepter de prendre mon sinistre en compte je suis trés contente et je souhaite bonne chance aux personnent qui attende toujours cordialement

Par **OldPatDaddy**, le **29/05/2014** à **18:21**

Bravo !

Par **Manon89**, le **30/05/2014** à **11:51**

Bonjour a tous, en les menaçants par courrier de faire appel a une association de consommateurs et de porter plainte pour non respect des clauses du contrat et clauses abusives, bizarrement mon dossier a été ré-ouvert et la conseillère au téléphone m'a dit que dans mon cas il ferai un effort ;)

Par **OldPatDaddy**, le **30/05/2014** à **13:35**

De la chance tout de même : j'ai fait la même chose (et j'ai même écrit à la DGCCRF) sans résultat jusqu'à présent. Je vais peut-être tenter le coup de fil mais j'ai arrêté en cours de route la dernière fois quand je me suis aperçu que le temps d'attente était facturé !

Par **Manon89**, le **30/05/2014** à **22:00**

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

C'est bizarre car moi l'appel est gratuit c'est un 02.. , mais de toute façon il ne faut pas les lâcher pour avoir gain de cause, dans tout les cas portez plainte ;)

Par **picass**, le **18/07/2014** à **14:56**

Même probléme,je mpe rappel que j'ai pu trouver un issu sur ce site : http://atmassurance.com
Cordialement

Par **mari21**, le **04/08/2014** à **10:25**

bonjour , j'ai également eu le meme probleme avec ATM .
Assurer simplement casse , j'ai subit une bousculade en ville et me suis retrouvée a terre , sac a main en vrac et le teléphone est sorti du sac .....
Pour des raisons médicales , je ,n'ai pas pu expédier mon colis de suite .
Réponse pour la prise en charge négative , télephone soit disant pas assuré et raison du retard d'envoi non pris en charge .
Ben voyons , quel bande d'escrot et biensur comme chacun j'ai réglé la totalité du forfait

Par **SEBLOIS2012**, le **22/10/2014** à **07:54**

Bonjour, ils assurent aussi des velos par le biais de velovolé assurance.
J 'ai souscrit un contrat chez eux, je me suis fait volé le velo attaché comme il fallait avec l'antivol qu'il fallait aux heures prévues dans le contrat et...refus d'indemnisation, motif : j'ai envoyé le lendemain en A/R la déclaration de vol avec tous les autres docs dont la plainte mais je n'ai pas appelé leur service le jour meme : 1000 euros dan le Q.

MERCI ATM!!!!

Par **zelo**, le **31/10/2014** à **17:23**

Je ne comprend pas vos réclamations, moi 2 portables volés et un cassé, toujours remboursés. On m'as restitués 2 iphone 5C dans un délai de 2 semaines (ca va).

Il suffit juste de lire ce qu'on signe. C'est facile de venir grogner après...

Et sachez que c'est une assurance, peut importe les démarches judiciaires à leur encontre, cela n'aboutiras pas. Ils font tout dans les règles. Travaillant dans le juridique, je peux vous dire que vous ne gagnerez en aucun cas.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Par **ablawi**, le **21/11/2014** à **12:17**

zelo,certaines clauses sont abusives comme dans tout contrat!

Par **BL3**, le **10/04/2016** à **14:38**

Bonjour,
Le sujet a plus d'1 ans mais je le remonte.
En effet, je me suis acheté un iPhone 6S pour mon anniversaire, et j'ai donc souscrit à une assurance ATM (celle à 13€ par mois).
Je me suis fait volé mon téléphone en festival (vol à l'arraché lors d'une bousculade, le téléphone était dans ma main), j'ai renvoyé le dossier à temps avec tous les papiers demandés. Mais ATM ne veut pas prendre en compte ce sinistre pour cause de "néglicence", or les clauses précisent que la négligence est définie par un "défaut de précaution, de prudence ou de vigilance qui a facilité ou est à l'origine du sinistre subi par l'appareil garanti." ; "La négligence est caractérisée lorsque l'appareil garantie est laissée sans surveillance immédiate ou dans un endroit où il n'est pas à l'abri d'un sinistre prévisible" mon téléphone étant dans ma main, il était forcément sous ma surveillance ! Et un vol à l'arraché peut arriver n'importe où, pas forcément en festival...

De plus il y a eu un problème avec le contrat (le contrat a été signé en décembre, et en avril je n'avais toujours pas été prélevé)...

Le magasin de téléphonie est dans notre cas, on a menacé d'avoir recours à la justice, j'espère que ça va bouger car je ne compte pas en rester là !!

Par **DEFREITAS**, le **30/07/2017** à **11:33**

bonjour;
je me permets de laisser un commentaire à propos de la société ATM assurance de boulanger.
Cette assurance est une assurance non respectueuse de ses clients et des contrats passer avec eux.
Boulanger eux ce cache derrière cette assurance a là quel il délégue les contrats pris dans leur magasin.
je vous évoque les faits:
j'ai acheté un iphone 6S en juillet 2016 dans le magasin BOULANGER THIAIS! À l'achat du téléphone on me propose une assurance "vol et casse" avec un organisme "l'équité" cette assurance pour 1 an et facturé 120euros.
en juillet 2017 mon téléphone chut et se brise. Heureusement je suis encore couvert par l'assurance.
Je fais donc le nécessaire à ma surprise ce n'est plus L'équité mais ATM qui a repris le contrat. J'envoie mon téléphone et mon chargeur comme demander, il m'informe qu'il est pris en charge et que selon leurs termes il est "reparable" il part chez APPLE je m'étonne au vu de l'état du téléphone mais je leur fais confiance.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

3 semaines passent je reçois enfin le colis. et la surprise un iphone 6S oui mais absolument pas le mien ... il s'agit de l'iphone reconditionné comme le confirme le n°emei je contacte ATM pour avoir des explications, la une certaine AUDREY de chez ATM m'indique que ces leur pratique de réparation il envoie un reconditionné "j'avais un iphone j'ai de nouveau un iphone elle ne voi pas le problème" elle m'indique également le système de reclamation par recommander et m'informe que quoique je puisse faire je n'aurais pas gain de cause ...
je contacte BOULANGER au siège la personne comprend ma problématique mais ne peut rien fair pour moi me conseille de voir avec ATM ou alors avec le magasin où j'ai acheté mon téléphone.
je me rends donc à BOULANGER Thiais ou j'explique mon problème il m'indique que c'est le fonctionnement de leur nouveau contrat d'assurance .
DE PLUS 4 JOURS APRES LA RECEPTION DU TELEPHONE LE CABLE FOURNI NE FONCTIONNE PLUS LE MIEN ETAIT NEUF !
si je vous raconte cela c'est que le contrat est très restrictif vis-à-vis des clients.
Dans mon cas le contrat n'a pas été respecter, en effet il prévoit les clauses suivantes en cas de dommage:
"-en cas de dommage: la garantie couvre la réparation de l'appareil garantie .si le coûte réparation dépasse la valeur d'achat TTC (remise déduite) de l'appareil garanti au jour de la souscription du présent contrat, l'assuré bénéficiera d'un remboursement sous forme d'un avoir à utiliser en une seule fois dans les 3 mois qui suive la date d'édition" il n'est aucunement évoqué le faite de substituer le téléphone par un téléphone reconditionné sur lequel je n'ai aucune garantie surtout quand je constate que le chargeur ne tien pas 4 jours...
je souhaite faire valoir mes droits en tant que client sur qui on ne respecte pas le contrat signé entre les deux parties.
il s'agit d'une question de principe car ces deux entreprises se moquent royalement de leurs clients.
merci de m'indiquer les recours juridiques.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés