



Crevaision en Espagne, Mondial assistance défaillante

Par **Alcaleus**, le **20/08/2020** à **12:13**

Bonjour.

Jeudi 13 août 2020, en rentrant de l'Espagne après un voyage au Portugal, une première crevaision à lieu en fin d'après-midi. Mon père a contrôlé le camping car et s'est arrêté d'urgence afin de changer le pneu en question, qui était le pneu arrière droit. A ce moment-là, nous avons donc utilisé le pneu de secours.

200 km plus loin, à 22h09, un deuxième pneu explose, le pneu arrière droit.

Mon père réussit une nouvelle fois à s'arrêter d'urgence sans problème.

Or nous n'avons évidemment pas de deuxième pneu de secours, il fait désormais nuit et le pneu crevé se situe côté route. Nous appelons donc Mondial assistance qui nous transfère sur un autre de leur service. On expose notre problème, et on nous demande d'attendre patiemment leur rappel qui se fera dans une dizaine de minutes, et de ne SURTOUT pas les rappeler en attendant. À ce moment-là, nous sommes mes parents, mon frère, mon chien et moi derrière la glissière de sécurité, un peu en panique. Ils nous rappellent une vingtaine de minutes plus tard pour nous redemander exactement ce à quoi nous avons déjà répondu... Début de l'agacement. On nous dit qu'une dépanneuse arrivera une heure plus tard, ce qui fut le cas.

Mais quelle dépanneuse !! Alors que nous avons précisé les dimensions du camping car, on se retrouve avec une dépanneuse bien trop petite. L'espagnol qui gère la dépanneuse a forcé comme un dingue pour faire rentrer le camping car dessus, or ILS N'AVAIENT PAS LE MATERIEL NÉCESSAIRE !

Ils n'avaient en effet aucune rampe pour faire monter le véhicule, seulement un petit quelque chose qui se déplaçait... Le porte à faux du camping car a bien évidemment buté à plusieurs reprises le sol, et bien gratté sur plusieurs centimètres, adieu la peinture....

Et là, ils nous sortent quoi à la place d'une vraie rampe ??

Des madriers à moitié pourris !!

Tout ça pour avoir un porte à faux bien déglingué et le camping car sur une dépanneuse

beaucoup trop petite, qui dépassait bien d'un mètre dans le vide !

Le pire.... Pour faire redescendre le camping car, avec ces foutus madriers a nouveau, qui finissent de péter en un bruit sourd bien flippant, la dépanner finir les deux roues de devant en l'air ! Elle s'est levée de plus d'un mètre sous le poids du camping car, qui s'est retrouvé lui même de tout son poids sur le porte a faux a cause des madriers explosés !

A ce moment, le câble des eaux usées casse, évidemment.

Je trouve cela intolérable que mondial assistance ne prête aucune attention au matériel utilisé en cas de dépannage. Ce n'est aucunement la faute du dépanneur, bien qu'il ait un peu forcé... Que voulez vous faire avec un matériel d'une qualité aussi médiocre ?

On ne peut décemment PAS faire travailler des gens censés SECOURIR avec du matériel aussi piteux.

Rien a voir avec Mondial assistance, mais cette fois avec nos pneus...

Nos deux pneus de devant sont des xxxxxx, Et les deux pneus arrière, qui ont explosé a tour de rôle, sont des xxxxxx.

NON, ils n'ont pas explosé a cause d'une mauvaise pression ou de la chaleur. Ils étaient encore récents, et nous avons en tour vérifié l'état des pneus et la pression 5 fois dans cette dure journée car nous sentions qu'il y avait quelque chose d'étrange, cependant nous n'avons trouvé AUCUN PROBLÈME APPARANT. Méfiez vous de xxxxxx ou encore xxxxxx, je ne trouve cela absolument pas normal. Ce n'est pas une coïncidence si ce sont les deux même pneus qui ont explosé. Et non, il n'y avait pas un différentiel de pression ou de taille entre les pneus avant et les pneus arrière.

Évidemment nous avons changé cette saleté de marque dangereuse par des xxxxxx, histoire de se rassurer.

Je me suis renseignée et j'ai remarqué beaucoup de problèmes similaires de pneus xxxxxx qui ont explosé sans raisons...

De recensé, j'ai vu 73 accidents ,mortels ou non, du a ces pneus explosant sans raison apparente.

Nous essayons en vain depuis plusieurs jours de contacter mondial assistance pour leur faire part du matériel déplorable en Espagne, mais impossible de les joindre si nous n'avons pas

besoin d'être secourus...

Nous sommes au bout du rouleau, on ne veut pas que d'autres personnes soient mêlées à ce type de dépannage dangereux.

Êtes vous, cher lecteur, en possession d'un savoir pouvant éclairer la lanterne de ma famille ?

Merci bien,

Lucas Léa.

Bonjour,

Merci de bien vouloir respecter les CGU de ce forum que vous avez acceptées en vous inscrivant :

[quote]

Il est formellement interdit d'incriminer des sociétés ou des personnes physiques. L'Internaute veillera donc à utiliser des termes génériques pour exposer son éventuel litige ou apporter sa contribution (exemples de termes génériques : magasin, voisin, garage, entreprise etc.).

[/quote]

Par **Mondial Assistance**, le **20/08/2020 à 16:39**

Bonjour Alcaeus,

Je suis sincèrement désolée de lire l'expérience que vous évoquez avec nos services. Pouvez-vous me communiquer votre numéro de dossier s'il vous plaît ? (il commence par un T*****)

Dès réception de cet élément, je ne manquerai pas de transmettre votre témoignage vers nos équipes afin qu'elles puissent faire le point et revenir vers vous dans les meilleurs délais.

A bientôt, Camille – équipe relation digitale

Par **Alcaeus**, le **20/08/2020 à 16:59**

Bonsoir,

Merci beaucoup pour une réponse aussi rapide.

Le problème étant, nous n'avons pas eu de suivi depuis notre appel à mondial assistance, et

c'est aussi ce qui nous perturbe.

La seule chose que l'on a en notre possession suite à cet incident est la fiche de dépannage que nous avons reçu.

J'ai quand même vérifié sur cette feuille, mais je ne vois pas de référence commençant par un T.

C'est également pour ceci que nous sommes perdus ...

Par **Visiteur**, le **20/08/2020 à 17:07**

Bjr@vous

Je trouve cela sympa de la part des gens de M-A, d'être attentifs aux cas exposés par leur clients, même sur les forums non dédiés.

Par **Alcaleus**, le **20/08/2020 à 17:17**

Effectivement, d'autant qu'en réalité je ne y attendais aucunement !

Par **P.M.**, le **20/08/2020 à 17:59**

Bonjour,

Je pense qu'il faudrait commencer par faire une réclamation écrite à l'organisme d'assistance et ainsi vous devriez avoir un numéro de dossier en retour avec la réponse...

Par **Mondial Assistance**, le **20/08/2020 à 18:09**

Alcaleus,

C'est noté. Merci pour votre retour rapide et ces précisions.

Dans ce cas, pouvez-vous me donner votre numéro de contrat ainsi que le nom et prénom des personnes assurées en message privé s'il vous plaît ?

A très bientôt, Camille – équipe relation digitale

Par **Visiteur**, le **20/08/2020 à 23:12**

Bonsoir

Vous êtes en contact maintenant et nous en sommes reconnaissants à l'assureur et à son équipe de suivi des forums.

Vous pouvez donc entrer en relation par M.P ou en direct pour poursuivre.