Image not found or type unknown

Mondial assistance - Citroen Select assitance

Par **Bonzai23**, le **27/03/2015** à **16:06**

Bonjour,
Je suis ici pour faire partager mon expérience de l'assistance du réseau Citroën Select.
Les faits : J'ai acheté un Chevrolet Captiva dans un garage Citroën en aout 2014 et je bénéficie de cette garantie Citroën Select pendant 1 an. En mars 2015, alors que je roule l'embrayage de mon véhicule ne fonctionne plus, la pédale reste au plancher – très très difficile de passer les vitesses dans ces conditions. J'arrive tout de même à un garage Citroën (celui de Laxou pour ne pas le citer). Ce dernier m'envoie au garage Chevrolet à 200 mètres, j'y arrive tant bien que mal.
Je dépose le véhicule lundi 23 mars à 8 heures. Verdict : émetteur et récepteur d'embrayage défectueux : 1 semaine de réparations minimum. Je précise au garage Chevrolet que j'aurai besoin d'un véhicule absolument du mardi soir au jeudi matin. Le reste du temps je peux faire sans. Nicolas (pour ne pas le citer non plus) me dit : « pas de soucis, j'ai un véhicule qui entre mardi avant midi, je vous le réserve ».
La suite : J'arrive mardi à 16h30, il y a une attente d'une heure et au moment où c'est enfin mon tour, il me répond : « Ah non, j'en ai pas à vous prêter, ils ne sont pas revenus ».
Le chef d'atelier arrive (Alexandre pour ne pas le citer) et essaie de détourner ma colère en me suggérant de demander à l'assistance de Citroën… Et là c'est le drame…
Toujours la suite : J'appelle l'assistance donc au 0800 05 24 24, en disant que je suis en panne, que mon véhicule est au garage et que j'ai besoin d'un véhicule de remplacement comme prévu dans le contrat Citroën Select. Je lui donne les informations sur mon véhicule et ils me répondent qu'il n'y a pas de dossier d'ouvert… Ils me demandent si j'ai été remorqué, je réponds que j'ai réussi à aller jusqu'au garage…
Et là, la cerise sur le couscous, elle me dit : « si vous n'avez pas été dépanné, on ne peut pas vous fournir un véhicule de remplacement ». J'aurais dû appeler un dépanneur devant la porte du garage pour qu'il pousse mon véhicule dans le garage. J'ai appelé 3 fois pour être sûr de bien comprendre (la dernière personne était Amandine pour ne pas la citer) et ils ont fini par m'envoyer systématiquement par le service relation clientèle. Les bras m'en tombent, j'abandonne et décide de faire une bonne pub à Citroën et un peu Chevrolet..
Maintenant : Ça fait 5 jours que je n'ai pas de voiture et on m'a annoncé hier qu'ils n'avaient encore pas les pièces mais que j'allais devoir payer des pièces dans l'embrayage (véhicule de 2011 avec 49000km).
Conclusions : je dis bravo à Chevrolet pour les promesses non tenues et surtout bravo à Citroën Select Assistance (Mondial Assistance en fait) pour leur dépannage.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés