



Bris accidentiel du téléphone refusé par Gras Savoie

Par **gerrard008**, le **20/04/2016** à **00:06**

Bonjour à tous,

J'aimerais avoir une aide sur la poursuite de la déclaration du sinistre avec Gras Savoie (motif du refus pas du tout signalé lors de la conversation téléphonique).

[s]La circonstance détaillée sur la fiche de déclaration du sinistre est[/s] : ce téléphone était en charge sur la prise électrique de mon bureau et déposé sur une chaise. Mon patron entre dans mon bureau pour me parler et voulait prendre une chaise. En la retirant, le téléphone est tombé par terre et son écran est brisé à fond ce qui l'a rendu inutilisable.

[s]Le motif du refus de Gras Savoie est[/s] : téléphone en utilisation professionnelle et commerciale.

Ma dernière réponse apportée à ce jugement est le suivant (mon dernier mail, désolé pour sa longueur) :

Bonjour monsieur,

Cet appareil n'est pas du tout utilisé en circonstance professionnelle ou commerciale pour le motif suivant :

Carte SIM insérée dans le portable périmée le jour du sinistre avec le changement d'opérateur. Il n'y a donc aucun accès Wifi, ni internet mobile, ni de signal pendant ma présence à l'entreprise. J'ai également mis en copie le tiers ayant causé ce sinistre en copie pour prouver que mon téléphone n'est pas du tout en utilisation pendant ces dernières journées, qui pourra vous faire une attestation sur l'honneur le cas échéant.

Je pourrais également vous fournir le courriel de confirmation de résiliation de l'opérateur de la carte SIM périmée. Je pourrais également vous fournir le détail de ma consommation en capture d'écran (car mois en cours) chez mon nouvel opérateur en ce mois-ci qui est toujours à 0 SMS, 0 minutes d'appel et 0kB de consommation internet (je viens de recevoir avec le relai d'un ami aujourd'hui la nouvelle carte SIM avec le changement de domicile que je pourrais vous fournir le contrat de location du mercredi dernier ainsi que l'état des lieux de sortie de mon ancien appartement en début avril).

Je pense de tels chiffres de consommation ne correspondrait pas à la définition de l'utilisation

du téléphone dans un contexte professionnel ou commercial (et même pas personnel...).

En plus j'ai mon téléphone à fins professionnelles (justification nécessaire à demander à mon patron en copie). Votre conseillère ne me l'a pas non plus du tout signalé lors de notre premier appel téléphonique.

Je pourrais aussi vous envoyer le téléphone avec la carte SIM périmée toujours insérée dans celui-ci le jour du sinistre (la nouvelle n'était pas encore arrivée) pour prouver ma bonne foi. Mon patron ou le service informatique de mon entreprise pourra également vous justifier que l'entreprise n'est pas équipée d'un réseau Wifi compatible avec les téléphones portables (identifiant non utilisable hors des appareils à fins professionnelles). Veuillez juste à effacer le cas échéant les numéros de téléphone pouvant encore être enregistrés dessus de votre côté comme je ne pouvais plus l'utiliser. Je vous en remercie par avance.

En attente d'une révision de ce refus de votre part avec une poursuite judiciaire de nos côtés si nécessaire, je reste à votre entière disposition pour toute information complémentaire.

J'attends donc leur réponse (que je pense plutôt négatif vu leur réputation sur internet). Quels seraient les recours possibles à leur encontre vis-à-vis d'un tel refus? Penseriez-vous que j'aurais une chance de gain de cause?

Merci par avance pour vos réponses et bonne journée à vous tous.

Par **gerrard008**, le **20/04/2016** à **22:17**

Je fais une mise à jour de la situation suite à tous mes efforts depuis hier.

J'ai saisi mon assurance juridique (et c'est drôle que les deux sociétés d'assurance ont tous pour société mère la Société Générale). Ils m'ont dit d'abord d'attendre la réponse de Gras Savoye qui est finalement négative dans le courant de l'après-midi. Je leur ai rappelé par téléphone et ils m'ont donné une référence de médiateur interne de la Société Générale.

En gros si c'est pas résolu, l'assurance de protection juridique aura à déboursier une somme non négligeable de l'argent pour se battre contre son frère Gras Savoye. J'espère juste qu'ils vont considérer mes arguments recevables, c'est là où la seule possibilité d'exclusion pourrait intervenir.

Par **gerrard008**, le **22/04/2016** à **23:36**

Mise à jour :

J'ai reçu comme réponse aujourd'hui la renvoi des documents déjà demandés (boîte d'emballage original contenant le code IMEI à la place de la facture d'achat+fiche de questionnaire).

J'ai refusé de remplir ce dernier car il ne me proposait que 3 lignes pour la description

détaillée alors que la première version qui a donné lieu à leur prétexte de refus a déjà failli les dépasser. Je n'ai pas gardé la boîte d'emballage original avec le déménagement, mais en tout cas il n'y avait pas de code IMEI au-dessus et j'étais sûr.

Par **gerrard008**, le **24/04/2016 à 01:25**

Mise à jour :

Je suis retourné vers Amazon pour savoir mon code IMEI (téléphone détérioré -> IMEI non retrouvable par appel direct, coque arrière intégré+mauvaise foi de l'assureur -> pas envie de faire plus pour ouvrir la batterie).

Ils m'ont proposé directement le remboursement intégral du produit ancien alors que je n'ai demandé que le code IMEI. C'est partiellement parce que ce code n'a pas été noté sur la facture d'origine, mais bon c'est rare de voir un commerçant de bonne foi qui propose au-delà.

Domage que le litige soit résolu comme ça^^ Mais bon c'est peut-être qu'ils ont aussi vu que j'ai commandé un autre modèle de téléphone un peu plus cher (j'ai failli croire qu'il parlait du remboursement du nouveau produit).