



Litige avec euro assurance

Par christelle494

Bonjour,

je vous contacte car je suis en litige avec euro assurance.

En effet je souscris un contrat pour le scooter de mon fils par téléphone le 25/08/17, je prends tous risques car le scooter est neuf. Je signe le contrat électronique et le conseiller me dit d'envoyer les justificatifs à réception du scooter c'est à dire le lendemain. Pour pouvoir l'assurer contre le vol il fallait un antivol agréé sra et un gravage agréé du scooter.

Le 26/08/17, j'envoie les documents par mail sauf l'attestation de gravage car le concessionnaire ne l'avait pas fait. Le conseiller me rappelle en me disant qu'il n'y a pas de soucis, que pour le moment il sera assuré qu'au tiers, il me dit de renvoyer un mail en indiquant que je souhaitais baisser les garanties, et que dès que j'avais cette attestation pareil il me suffisait de renvoyer un mail en joignant l'attestation de gravage en indiquant que je souhaitais repartir sur le contrat initial (le seul que j'ai d'ailleurs signé). Le 02/09/17, je renvoie donc un mail avec l'attestation de gravage en demandant d'assurer le scooter contre le vol à dater d'aujourd'hui. Je reçois un mail de retour comme les autres fois en me disant qu'un conseiller me recontactera sous 48h jours ouvrés.

N'ayant pas eu de retour par rapport à ça je me suis dit que c'était une affaire classée.

Le 07/09/17 à 6h45, mon fils vient me réveiller en me disant que son scooter n'est plus dans le garage et que le portail est grand ouvert. J'appelle immédiatement la police qui vient rapidement constater l'infraction et le vol. Avant d'aller au commissariat je décide d'appeler euro assurance pour leur signaler le vol du scooter, et là on me dit que le scooter n'est pas assuré contre le vol et qu'une personne avait essayé de me joindre la veille et que j'étais injoignable (et oui je travaille et je rentre malheureusement qu'à 21h30), donc quand je rentre ma priorité ce n'est pas de regarder mes mails. Donc je regarde aussitôt ma boîte mail, et là un mail d'euro assurance m'indiquant que le scooter ne pourra être assuré contre le vol qu'à réception de photos de celui-ci et en retournant l'avenant signé, par contre je n'ai jamais signé d'avenant pour baisser les garanties, je n'ai signé qu'un contrat. Jamais on ne m'a précisé qu'il fallait prendre des photos du scooter sinon je l'aurais fait comme le reste.

Le scooter est retrouvé dans la journée du 07/09/17, pas en bon état bien sûr car la direction étant bloquée comme le demande euro assurance, il faut changer le cadre, le montant du devis s'élève à 1700 euros.

Je les rappelle, et là ils ne veulent rien entendre ils ne pourront prendre en charge les frais du scooter vu qu'il n'était pas assuré contre le vol. Je leur dis que du coup je vais résilier le contrat si ils ne veulent pas les prendre à leur charge et en même temps que je suis encore au téléphone avec la conseillère, je reçois un mail m'indiquant comment faire pour résilier. La conseillère me dit que c'est comme ça il fallait envoyer des photos que chez eux c'est ce qu'ils demandent pour toutes modifications de contrat excédant à 8 jours.

Je raccroche et relis toutes les dispositions générales et ne retrouve rien concernant ces photos. Je leur renvoie donc un mail en leur demandant de m'envoyer l'article où il est stipulé que l'on doit envoyer des photos. Depuis je n'ai pas eu de réponse ça fait 8 jours, par contre ils m'ont bloqué car je ne peux plus leur renvoyer de mail.

Je me retrouve avec un scooter neuf de 500km d'une valeur de 2249 euros et 1700 euros de frais, je n'ai plus que mes yeux pour pleurer.

J'ai résilié le contrat hier soir à travers d'une autre adresse mail et été assuré le scooter dans une assurance de ma ville où on ne me demande pas de photos!!!

Quel recours puis-je avoir auprès de cette assurance malhonnête?

Merci