



Remboursement SFAM / CELSIDE

Par blade2a

Bonjour,
Je vous explique la situation.

J'ai souscrit il y a quelques années à une assurance SFAM pour mon téléphone.

Franchement, l'assurance fonctionnait très bien, chaque fois que j'ai eu besoin, ils ont répondu présent pour les sinistres.

Le soucis c'est le coté commercial, tous les ans, j'ai le droit à une offre de remboursement de 150? à compter de la date anniversaire ... ils mettent 1 an pour la donner avec des dizaines de relance téléphonique.

Mais mon plus gros soucis est qu'étant satisfait du service, je décide d'augmenter mes garanties et je souscris à une offre "Celside prime" qui couvre mieux et me donne le droit à un téléphone IPHONE XR à la souscription + une montre connectée apple a +3mois de la date de souscription.

Les mois passent, pas de téléphone et pas de montre, je les contacte et ils me disent que le dossier est en cours et que je vais le recevoir. Poru au final me dire qu'ils sont en rupture de stock ...

A +6mois, je décide donc de bloquer les prélèvements, je les appelle et je leur dis que tant que je demande à être remboursé des cotisations et que je débloquerai les prélèvements à la réception des objets.

Je reçois un mail le 23/11/22 comme quoi je vais être remboursé de 109.90? et que mon compte est clos pour faute de prélèvement.

J'attends donc les 45J à compter de la date de réception du mail pour les contacter car je n'ai rien reçu. Ils me disent que c'est en cours ! que je vais prochainement le recevoir... Affaire à suivre

aujourd'hui le 29 avril 2023 je n'ai toujours rien, ni l'offre de fidélité 2022, ni le remboursement, quand je fais des réclamations, on me répond pas et ils sont maintenant impossible à joindre par téléphone.

Qu'est-ce que je peux faire, vers qui je peux me retourner pour les forcer à me rembourser ?

Je vous remercie par avance,

Mich

Par blade2a

Avant de passer par un tribunal, il y a peut-être des associations avec plus d'impact que moi qui peuvent prendre contact avec eux non ? afin d'éviter de la procédure judiciaire. D'où ma question "vers qui" !
je me doute bien que l'issue finale pourrait être le tribunal.

et le fait que j'ai été résilié n'enlève en rien les sommes qu'ils me doivent !

Par isernon

en principe, pour être défendu par une association ou une protection juridique, il faut en être membre et le litige doit avoir lieu lorsque vous êtes adhérent.

Par kang74

Bonjour

Cette société ayant été condamnée à arrêter tous ses produits d'assurance pour plusieurs procédés de ce type (pas de cadeaux mais des paiement X2 ou 3 par mois)je crains fort que le jeu n'en vaille pas la chandelle .

La DDPP de votre département connaît peut être l'avancée des actions collectives à l'encontre de cette société mais vu que vous avez résilié le contrat et avait été remboursé des prélèvement déjà effectués,c'est un peu comme si le contrat et ses obligations n'avaient jamais existé (et donc ils ne vous doivent pas les cadeaux inhérent au contrat)

Par blade2a

Justement c'est ce que j'explique, je n'ai ni eu les accessoires, ni les remboursements.

Et maintenant ils ne répondent ni aux mails ni au téléphone

Par kang74

Ils ne le feront pas à l'amiable (ce pour quoi ils ont été condamnés à ne plus vendre d'assurances)

Donc il faut agir soit par la DDPP soit judiciairement .

Sachant que plus vous attendez plus le délai de prescription des indus font qu'ils ne seront plus susceptible de vous rembourser .

Personne ne va agir à votre place pour faire valoir votre préjudice .

La DDPP, qui connaît bien l'affaire, peut vous mettre en relations avec des usagers qui se sont regroupés .

Mais pas agir à votre place pour votre préjudice .

Par blade2a

Parfait, je vous remercie