



Réclamation agence de location

Par Loic74100

Bonjour,

J'ai loué un véhicule le 26 septembre dernier auprès d'une agence pour lequel un sinistre a été déclaré. Je n'ai depuis ce jour reçu aucun e-mail ou éventuel courrier de leur part pour le suivi. LE 30 aout je me décide de les appeler en souhaitant obtenir un suivi et on me dit qu'il est en attente du passage de l'expert pour constaté le sinistre. Je leur fait part du manque de suivi et de suite je reçois un e-mail m'indiquant que suite à mes multiples appels aucun suivi ne me sera fait par e-mail et que toute technique d'intimidation ou de menace feront l'objet d'une plainte si cela aurait été le cas mais aucune menace n'a été faites de ma part.

Le 06/09 je rappel et on me dit qu'un courrier est parti ce jour. Je patiente jusqu'au 11/09 et toujours rien. Je rappelle l'agence qui me dit qu'ils ne comprennent pas pourquoi le courrier n'est pas arrivé, que la personne allait voir ce qu'il se passait et reprendre contact avec moi.

Aucune nouvelles, je leurs envoie un e-mail ce jour le 16.09 leur faisant part de mon mécontentement pour l'absence de suivi. Qu'un courrier aurait du être envoyé depuis le 06/09 et rien n'a été reçu. Dans l'email je demande un suivi de dossier + le suivi du courrier envoyé. Et la j'ai un échange surréaliste ou l'agent me dit qu'ils ne sont pas tenu de la bonne réception du courrier que je suis un adulte responsable, qu'ils ne me transmettront aucune informations par email. Ces échanges ont été fait sur 5 ou 6 email pour qu'à la fin il n'indique que le courrier est en attente au bureau de poste depuis le 13.09. Je lui redemande le numéro de suivi comme cela a été fait lors du 1er email et reponse surréaliste "Nous ne sommes pas la pour suivi ou réception de courrier. Jamais aucun client ne nous a réclamé une preuve ou un quelconque numéro de suivi de courrier ou autre concernant son courrier suivi et ce dans toutes les agences. Le client est responsable de son courrier ou autre, comme tout adulte responsable". Réponse surréaliste digne des bac à sables (je vous épargne le détail des emails que j'ai reçu) mais j'aimerais Comment pourrais-je les remettre à l'ordre et leur faire part de ce manque de professionnalisme?

Merci d'avance