



Refus de prise en charge de réparation automobile

Par **BenLar**, le **20/10/2011** à **17:42**

Bonjour,

Il y a 3 ans et demi environ, j'ai acheté un véhicule d'occasion. J'ai pris un crédit chez Cetelem avec une extension de garantie de 5 ans Protexxio Occasion. Cette assurance "réparation" est prise en charge par Gras Savoye Concept.

J'entretiens mon véhicule auprès de garage tous les 15000km.

Aujourd'hui, je rencontre un problème mécanique avec à la clé 1800€ environ de réparation. L'assureur cherche la petite bête.

Pour le citer :

"Après étude des documents que vous nous avez transmis, nous vous confirmons que l'entretien n'a pas été réalisé selon les prescriptions du constructeur.

En effet, celui-ci prévoit un entretien tous les 15000km ou 12 mois, le premier des deux termes atteint. Or, il apparaît des dépassements temporels pour les entretiens d'avril 2009 et juillet 2010.

De plus, l'entretien des 75000 km n'a pas été réalisé.

A ce titre, nous vous rappelons les termes du contrat qui nous lie :

Article 1 : le non respect des obligations d'entretien entraîne la perte de tout droit à prestation pour l'adhérent."

L'entretien des 75000km n'a pas été réalisé car les 75000km ne sont pas atteints à ce jour...

De mon côté, le livret d'entretien ne précise pas que l'entretien doit être réalisé "au premier des deux termes atteints" ce que je leur ai expliqué dans un courrier recommandé auquel ils m'ont fourni la réponse ci-dessus.

En effet, ce livret d'entretien comporte plusieurs tableaux des actions à réaliser pour l'entretien selon le modèle et la motorisation. Les deux premières lignes correspondent à l'âge pour la première et le kilométrage pour la seconde :

Age	1	2	3	4
Kilométrage	15000	30000	45000	60000

Pour chaque tableau, il y a une note en bas de page précédée d'une astérisque indiquant "à la première de ces 2 échéances".

Par exemple, pour les véhicules essence, cet astérisque se réfère uniquement au remplacement du liquide de refroidissement.

Dans mon cas, pour le véhicule diesel, l'astérisque ne se réfère à rien ni au niveau des actions à réaliser lors de l'entretien, ni aux deux premières lignes.

Ainsi, il semble tout à fait possible de réaliser l'entretien soit en fonction de l'âge, soit en fonction du kilométrage et sans être obligé

de prendre le "premier des deux terme atteints".
Pensez-vous que je puisse obtenir gain de cause ? Si oui, quelle serait la meilleure façon de procéder ?
Merci pour votre aide

Par **pat76**, le **20/10/2011** à **18:38**

Bonjour
Vous envoyez un courrier recommandé avec avis de réception à:
Monsieur le Médiateur de la FFSA
(Fédération Française des Sociétés d'Assurance)
BP 290
75245 PARIS CEDEX 09
Vous lui exposerez le problème que vous rencontrez avec votre assureur.
Vous garderez une copie de votre lettre.

Par **BenLar**, le **20/10/2011** à **18:59**

Merci pour votre réponse.
Qu'en pensez-vous ? Ai-je une chance ?

Par **pat76**, le **20/10/2011** à **19:23**

Rebonjour
Qui ne tente rien, n'a rien...