



Assurance téléphonie mobile

Par **bouh_old**, le **17/10/2007** à **23:32**

A l'achat de mon nouveau téléphone j'ai souscrit à une assurance de téléphonie mobile chez SPB une filiale de l'opérateur SFR. Il y a de cela 3 mois.
Suite à un incident, mon portable est tombé et a des problèmes de fonctionnement. Je contacte mon assureur, auprès duquel je fais ma déclaration de sinistre.
On me demande d'envoyer mon portable à l'atelier. Une semaine plus tard je reçois mon portable non réparé. Explication du réparateur « aucun choc visible ».
Je recontacte mon assureur en leur expliquant la situation et en leur précisant bien qu'il y a des chocs visibles. On me demande de renvoyer à nouveau mon téléphone à l'atelier. Même situation quelques jours plus tard on me renvoie le téléphone non réparé avec la même explication. Je recontacte de nouveau mon assureur qui me dit cette fois ci, qu'il ne peut rien faire, qu'il est désolé et que si je ne suis pas contente je peux faire une lettre de réclamation (qui soyons clair n'aboutira à rien).
J'aimerais donc savoir quel recours est possible dans ma situation ?
Je vous remercie par avance pour votre aide précieuse.