

Mme L a reçu une proposition d'assurance gratuite pour un mois lors de l'achat de son smartphone.

Le contrat, en l'absence d'une résiliation sous quinze jours, est considéré comme accepté et payant dès le second mois.

Malgré la résiliation intervenue dans le délai imparti, l'assureur a prélevé la prime d'assurance durant dix mois

Mme L nous saisit pour réclamer le remboursement intégral des sommes prélevées.

Notre intervention a fait ressortir que le client n'avait pas été informé du fait que la signature électronique qu'il pensait destinée à l'achat du téléphone, validait uniquement la mise en place du contrat d'assurance.

L'assureur a reconnu le bien-fondé de notre requête et a remboursé intégralement les sommes indument prélevées.