



Assurance d'un portable : vol à l'arraché

Par **Jeanne86**, le **16/08/2018** à **13:19**

Bonjour,

Je suis bénéficiaire du contrat d'assurance téléphonique protection vol/casse que j'ai souscrit il y a deux ans chez Boulanger.

Malheureusement, je suis confrontée à un litige important avec ces derniers, en effet J'ai été victime d'un vol à l'arraché. J'ai déposé plainte et procédé à une déclaration de sinistre auprès de mon assurance mobile.

Toutefois l'assurance refuse de m'indemniser en ce qu'il ne s'agirait pas d'un vol avec agression et donc ne serait pas couvert. Or l'individu m'a arraché le téléphone des mains entraînant une agression sans violence.

Voici le courrier envoyé par mail par mon assurance :

Nous avons procédé à l'analyse des éléments de votre déclaration, et nous sommes au regret de vous informer que nous ne pourrions pas donner de suite favorable à votre demande.

En effet, le sinistre n'est malheureusement pas couvert par les conditions contractuelles comme signalé au téléphone par notre service (circonstances du fait générateur ou événement non garantis).

Pour plus de précision, nous vous invitons à vous reporter au contenu des conditions générales et particulières de votre contrat.

Or mon contrat ne mentionne pas dans ses conditions générales et particulières l'exclusion du vol à l'arraché en tant que circonstances du fait générateur ou événement non garantis.

Et pourtant la définition du vol à l'arrachée mentionne bien un vol avec agression.
Je fais donc appel à votre aide, pourriez-vous s'il vous plait m'éclairer sur la question et si possible m'orienter vers la jurisprudence concernée.

Quelle est la définition exacte du vol à l'arrachée en droit ?

Merci par avance.

Par **Visiteur**, le **16/08/2018** à **19:20**

Bonjour

Exposez tout cela au médiateur de la compagnie, car les conditions doivent préciser ces choses.

Par **Jeanne86**, le **16/08/2018** à **19:50**

merci pour votre réponse