



Assurance intervention et pas réparation !!

Par **Pleinledeau**, le **23/12/2009** à **11:41**

Bonjour,

En 2006 J'AI SOUSCRIT auprès de Doméo filiale de la Générale des Eaux une assurance réparation de fuites d'eau entre le compteur et l'arrivée dans la maison qui s'avère en fait être une assurance intervention et non réparation.

Je m'explique en juillet 2009 JE CONSTATE UNE SURCONSOMMATION, je fais alors valoir mon contrat et une entreprise se présente chez moi avec un tractopelle et cie, font un trou dans ma terrasse (non rebouche à ce jour) et me font signer un document avant de repartir.

Surveillant mon compteur je constate que celui-ci tourne en permanence, je demande alors a Doméo de réintervenir, ils m'envoient à nouveau une équipe, avant leur départ je leur fais remarquer que le compteur tourne tout autant et ceux-ci me répondent qu'ils ont une obligation d'intervention mais pas de réparation!!!!

ce que m'a confirmé téléphoniquement le chargé de clientèle Doméo Générale des Eaux a qui j'ai demandé de faire le nécessaire, de plus il m'a été répondu "votre contrat donne droit a un quota de 2 interventions par an ???? donc nous n'interviendrons plus cette année !"

EN ATTENDANT après avoir cotiser auprès de ces je me retrouve avec une facture de 1900€ D'EAU et j'ai du faire intervenir a mes frais un plombier local qui en une heure a trouvé et traité la fuite.

Bien a vous.

Par **domeo**, le **31/12/2009** à **11:38**

Bonjour,

Je fais suite à votre message concernant des interventions réalisées à votre domicile par des prestataires agréés de Doméo – Générale des Eaux Services.

Tout d'abord, je tiens à vous informer que les contrats d'assistance proposés par Doméo – Générale des Eaux Services ont pour objet l'organisation d'une Intervention en vue d'une Réparation d'Urgence. Ces Réparations d'Urgence ont pour but le rétablissement du fonctionnement normal de l'installation dans la limite du nombre d'Événements Garantis par votre contrat.

Afin de pouvoir nous faire part des éventuels dysfonctionnements liés aux interventions à votre domicile, je vous invite à contacter le Service Clients disponible au 08 11 65 95 95 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 12h00. Un examen particulier sera apporté à votre demande.

Par ailleurs, je vous conseille de vérifier sur votre contrat d'assistance si vous bénéficiez de l'option « Garantie Perte d'Eau ». Si vous profitez de cette garantie, notre Service Clients vous communiquera les démarches à entreprendre afin de constituer votre dossier de demande d'indemnisation concernant l'eau perdue à la suite de votre fuite.

Toute l'équipe de Doméo se joint à moi pour vous souhaiter de bonnes fêtes de fin d'année !

Service Clients Doméo

Par **VieuxG**, le **13/03/2014** à **16:07**

[fluo]bonjour[/fluo] **marque de politesse**

Je tombe des nus en lisant les messages précédents. J'ai moi aussi souscrit ce genre de contrat, par lequel je serais "assuré d'une intervention rapide à domicile, quelque soit le jour et l'heure"... mais qu'en aucun cas je ne bénéficierais , dans la foulée, d'une réparation.

A quoi donc me sert cet assurance ??? C'est de la pure escroquerie, non ?...

[fluo]merci de vos réponses[/fluo]

Par **aguesseau**, le **13/03/2014** à **20:11**

bjr,

l'assurance garantit ce qui est indiqué au contrat, si elle vous garantit une intervention rapide à toute heure cela n'implique pas que la réparation soit faite gratuitement ni immédiatement. il peut s'agir que d'une mise hors danger.

cdt

Par **VieuxG**, le **18/03/2014** à **16:40**

Merci pour ces renseignements

Conclusion : je résilie mon contrat car, pour la mise "hors danger" j'appelle les pompiers, qui interviennent aussitôt, gratuitement et sans contrat onéreux (sauf un billet que je leur glisse volontiers une fois l'an, quand ils viennent me proposer leur calendrier) et j'appelle le plombier local qui me fera payer la réparation, peut-être moins cher que celui que l'assureur voudra bien m'envoyer et que je ne connais pas. Salutations.