



Rupture canalisation sous dalle

Par **forlane**, le **02/11/2012** à **14:50**

Bonjour,

Je pense avoir une rupture de canalisation d'eaux usées sous ma dalle rez-de-chaussée qui est sur terre plein, est-ce-que l'assurance habitation axa prend en charge ce genre de problème ?

Si non Quelle assurance dois-je souscrire ?

Merci d'avance

Par **alterego**, le **02/11/2012** à **18:36**

Bonjour,

Si vous ne connaissez pas votre contrat comment voudriez-vous que nous le connaissions quand il en existe une multitude que ce soit chez AXA ou chez ses confrères.

Les frais de recherche des fuites et dégâts sont couverts. Montant maximum de la garantie, voir contrat.

Les dégâts liés aux canalisations souterraines situées à l'intérieur du bâtiment assuré sont couverts, mais pas ceux liés aux canalisations extérieures enterrées.

Pourquoi ne pas questionner, même de manière indirecte, votre assureur, Si l'assuré ne

connaît pas son contrat, lui, au moins, le connaît ?

Quelle assurance souscrire ? N'est-il pas trop tard ?

Cordialement

Par **forlane**, le **03/11/2012 à 11:33**

Bonjour,

Je vous remercie pour votre réponse.

Dans mon contrat il est indiqué que les canalisations enterrées ne sont pas couvertes mais il n'est pas précisé s'il s'agit de canalisations à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison.

Par ailleurs, la recherche de fuite est prise en charge sur les recherches de fuite couvertes par l'assurance.

Donc j'en déduis que dans mon cas rien n'est pris en charge, c'est la raison pour laquelle je cherche une assurance qui couvre les dégâts liés aux ruptures de canalisations enterrées.

Si la rupture de canalisation est effective, les travaux seront très importants et je ne pourrai pas les faire ...

Par **Lag0**, le **03/11/2012 à 12:11**

Bonjour,

Aucune assurance ne couvrira un sinistre apparu avant la souscription du contrat...

Par **pat76**, le **03/11/2012 à 17:03**

Bonjour

[citation]Dans mon contrat il est indiqué que les canalisations enterrées ne sont pas couvertes mais il n'est pas précisé s'il s'agit de canalisations à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison.
[/citation]

Votre assureur s'est bien tenu de préciser que les canalisations enterrées qui ne seraient pas couvertes par l'assurance seront à l'extérieur de votre maison.

Le terme "enterré" est significatif, qu'elles soient à l'intérieur ou à l'extérieur, les canalisations enterrées ne sont pas couvertes pas votre assureur.

Par **Lag0**, le **04/11/2012** à **09:16**

De toute façon, en cas de dégât des eaux, en règle générale, l'assurance couvre les dégâts subis par la maison et ses équipements suite au dégât des eaux, mais très rarement la source même du problème.

Par exemple, une conduite se rompt et inonde la maison, l'assurance paiera les dégâts aux meubles et murs de la maison, mais pas la réparation de la conduite.

Autre exemple, un lave-linge tombe en panne (la vanne de remplissage ne se referme pas) et inonde la maison, l'assurance paiera les dégâts aux meubles et murs de la maison, mais pas la réparation du lave-linge.

2 expériences vécues...

Par **alterego**, le **04/11/2012** à **19:34**

Bonjour,

Les canalisations enterrées sont les canalisations extérieures au bâtiment et sous terre, elles ne sont pas couvertes par l'assurance, à la différence des canalisations souterraines qui sont situées à l'intérieur du bâtiment assuré

La garantie dégâts des eaux couvre les dommages trouvant leur origine dans votre logement et subis par vos biens. Elle ne prend pas en charge la réparation de l'élément qui est à l'origine du dommage sauf si votre contrat comporte une étendue de garantie. Une limite est alors probablement prévue (300 voire 500€).

Vous évoquez une rupture de canalisation d'eaux usées, souscrire un nouveau contrat alors que vous en avez un en cours paraît risqué. Vous devrez déclarer au nouvel assureur l'actuel. Fausse déclaration à l'un et absence de déclaration à l'autre et plus aucun ne vous indemnise.

De quand remonte la construction la construction et depuis quand en êtes-vous le propriétaire?

Cordialement

Par **forlane**, le **06/11/2012** à **16:24**

Merci pour vos réponses ...

Je viens d'appeler mon assureur, il ne veut pas s'engager, il me demande d'abord de faire une recherche de fuite par caméra mais je ne suis pas sûre d'être remboursée ; il m'a dit que je serai remboursée si la fuite entre le cadre de la prise en charge de la fuite .

Je lui ai fait part d'un article dans le contrat stipulant que la rupture accidentelle d'égouts était couverte mais là encore il ne veut pas s'engager là-dessus car il me dit que la rupture n'est

peut-être pas accidentelle ...

Alterego me dit que les canalisations souterraines à l'intérieur du bâtiment sont couvertes mais mon assureur me dit que non ...

Que penser, que faire ?

Par **alterego**, le **06/11/2012 à 18:29**

Bonjour

Les dégâts liés aux canalisations souterraines situées à l'intérieur du bâtiment assuré sont couverts, ceux liés aux canalisations enterrées situées à l'extérieur, non.

J'ai employé l'expression canalisations souterraines à l'intérieur du bâtiment pour distinguer la canalisation suspectée d'être à l'origine des désordres des canalisations encastrées (incorporée au gros-œuvre) et des canalisations souterraines enterrées (situées à l'extérieur du bâtiment).

La garantie n'est pas acquise pour les frais de remise en état ou de remplacement de la canalisation à l'origine des désordres sauf en cas de gel. Il est fort peu probable que le gel ait pu affecter celle-ci. Le passage de la caméra paraît indispensable pour situer et bien évaluer la cause avant de démolir quoique ce soit.

Votre assureur ne veut pas s'engager pour ceci, pour cela... Vu les réponses qui vous sont faites, je ne pense pas que vous dialoguiez avec le service sinistres de l'assureur, mais j'aurais plutôt tendance à croire que vous le faites avec le courtier du coin.

Vous pouvez citer le nom de la société d'assurances, ça n'affectera pas sa réputation.

Cordialement

Par **forlane**, le **07/11/2012 à 09:15**

Bonjour alterego,

Effectivement je dialogue avec la personne chez qui j'ai souscrit le contrat qui est agent général d'axa .

Je pensais que je devais passer par lui, je vais essayer le service sinistre si je trouve un numéro !

Par **alterego**, le **07/11/2012 à 11:38**

Bonjour,

M'étant mal exprimé ce matin, j'ai rectifié ma réponse.

Court-circuiter l'agent général est impératif. Ne jamais faire comme vous avez fait même si c'est un ami, il sera toujours une barrière. Il n'ira jamais contre les intérêts de l'assureur, les siens en dépendent. Correspondez directement avec le "service sinistres" régional de l'assureur (Lettres recommandées AR). Si le litige persiste, avec le siège. Cette règle s'applique à l'ensemble des sociétés d'assurances.

Pardonnez-moi de ne pas avoir prêté attention au fait qu'AXA était votre assureur. Dans quel département êtes-vous, je vous communiquerai les coordonnées de la Direction régionale AXA à contacter.

Les désordres ont-ils déjà été déclarés ?

Cordialement

Par **Dominique Quali axa**, le **08/11/2012 à 14:26**

Bonjour forlane,

Je m'appelle Dominique et je travaille au service qualité d'AXA France. L'absence de réponses précises relatives à vos demandes d'éventuelle prise en charge en cas de rupture de canalisation d'eaux usées m'interpellent.

Face à la situation que vous rencontrez, je vous propose, si vous en êtes d'accord, de prendre connaissance de votre dossier.

Pour cela, je vous invite à me communiquer vos coordonnées et votre numéro de contrat via la messagerie privée du forum. Dès réception, je prendrais contact avec vous.

Par **forlane**, le **08/11/2012 à 18:48**

Alterego, je n'avais pas vu votre dernière réponse, j'ai envoyé ma déclaration de sinistre en AR à l'agent général d'axa où j'ai souscrit le contrat. Je lui ai mentionné les dégâts .

J'habite le puy-de-dôme, faut-il que je renvoie une lettre de déclaration de sinistre à direction régionale d'axa ? Merci pour vos réponses

Par **forlane**, le **08/11/2012 à 19:01**

Dominique Quali, je m'interroge sur votre rôle sur ce site, qui me dit que vous travaillez bien pour axa, et dans l'affirmative n'avez vous pas assez de travail pour venir ici répondre aux questions et aux pbes des gens ?

Par **alterego**, le **08/11/2012** à **19:33**

Bonjour,

Pourquoi un "service qualité" quand on prétend, "à tort ou raison", être le meilleur et n'offrir que des services de qualité ?

Un tel service n'aurait-il pas pour but de mieux nous faire prendre des vessies pour des lanternes en confondant à dessein ce qu'il convient, au contraire, de distinguer et en comparant ce qui n'est pas comparable. Peu importe la Compagnie.

On peut regretter qu'à ce jour, aucun assuré ne soit encore venu nous vanter les qualités de ce service ou d'autres du même type.

Cordialement

Par **alterego**, le **09/11/2012** à **11:50**

Bonjour,

Non, l'agent général représente l'assureur et transmettra à réception votre déclaration au service sinistre. .

S'il ne le faisait pas, il engagerait la responsabilité de l'assureur, contrairement au courtier qui engager sa seule responsabilité.

Il y aura une expertise. L'indépendance des experts vis-à-vis des sociétés d'assurances qui font appel à eux étant plus que théorique, vous pouvez vous faire assister, ce jour-là par expert d'assuré, ou provoquer une contre expertise si le rapport de celui d'AXA ne vous convenait pas. N'oubliez pas de demander à l'expert de vous adresser ou remettre la copie de son rapport.

J'ai cité la Direction Régionale parce que les réponses de l'agent général à vos questions étaient des plus agaçantes. Il pouvait vous répondre plus clairement sans s'engager ni engager l'assureur.

Nous ignorons s'il s'agit d'un vrai ou faux "service Qualité" qui se manifeste dans les forums, ce dont je suis certain c'est que ce service, si il existe vraiment, peu importe l'assureur, a davantage vocation à faire passer des vessies pour des lanternes aux assurés. Il ne peut pas aller contre la politique du groupe.

Ceux-ci étant, les assurés ne sont pas non plus des saints, mais ne connaissant pas le droit des assurances, ils sont vite rattrapés par la patrouille.

Pour en revenir à ce qui vous préoccupe avant tout, existe-t-il un vide sanitaire, même de faible hauteur 20/30cm par exemple), sous la dalle ?

Cordialement

Par **Dominique Quali axa**, le **09/11/2012 à 15:10**

Bonjour Forlane, bonjour Alterego,

Vos questions sont légitimes. J'interviens sur un certain nombre de forums, principalement sur lesarnaques.com et Opinions Assurance sur lesquels les administrateurs m'ont identifié comme professionnelle (veuillez trouver ci-dessous des exemples d'interventions).
Le but de mes publications est de venir en aide à des internautes qui expriment une difficulté, quelle qu'elle soit, sur un sinistre ou tout autre point relatif à la vie du contrat de nos assurés.

AXA France est une entreprise soucieuse de ses clients c'est pourquoi nous étendons notre service jusqu'à des interventions sur les forums.

Cordialement,

Dominique R.

<http://forum.lesarnaques.com/assurance-automobile/refus-reparation-axa-t137443.html#13864744>

<http://forum.lesarnaques.com/assurances-particuliers-professionnels/axa-refus-resiliation-delai-extensible-t137827.html#1236211>

http://www.opinion-assurances.fr/lire/axa/avis_55710.html

Par **forlane**, le **21/11/2012 à 18:52**

Bonjour,

Je reviens vers vous pour donner la suite du dossier ...

L'expert mandaté par axa est venu et sa conclusion est sans appel, il n'y a pas de rupture de canalisation .

L'affaissement de la dalle et le recueillement d'eau régulier dans un absorbeur d'humidité ne seraient pas liés à une éventuelle rupture de canalisation sous la dalle .

Il me déconseille donc de faire une recherche par caméra pour voir une éventuelle fuite.

Il a par la même clos le dossier.

Je ne sais pas quoi en penser ...