



Litige avec mon assurance chien santetvet

Par **Sacha**, le **03/10/2008** à **07:53**

J'ai souscrit une assurance chez SANTEVET à hauteur de 70% pour notre Bulldog Anglais lors de son arrivée dans notre foyer. Comme tous chiots, il a eu besoin de soins pas forcément en rapport avec les pathologies que peuvent présenter cette race. A ce jour, aucun remboursement n'a été fait !

Six mois plus tard, ils souhaitent faire une expertise de son dossier médical où il est conclu qu'il n'y a pas de pathologie "chronique" établie mais que mon dossier est à surveiller.

Cependant, sur les 700 à 800 € minimum de soins effectués, ils ne m'accordent qu'un remboursement de 61,40 € !!!!!

De plus je leur ai envoyé le dossier médical complet et pour la deuxième fois ils pretextent avoir égaré une partie des documents....

Je ne sais plus comment faire avec eux mais je pense que leurs "méthodes" méritent d'être dénoncées.

Comment faire ?

Par **jeetendra**, le **03/10/2008** à **12:16**

bonjour, que dit leurs conditions generales par rapport à l'option remboursement de soins souscrit pour votre chien, cordialement

Par **ULYSSE77**, le **22/04/2011 à 14:35**

Bonjour,

Ce message pour vous alerter d'une pratique que je trouve plutôt scandaleuse.
J'ai souscrit auprès de SANTEVET (depuis + de 8 ans) une assurance afin de me prémunir des éventuelles difficultés financières liées aux soins de mon animal.
Celui-ci a du subir une intervention chirurgicale dans l'urgence, et je reçois ce jour un courrier AR résiliant mon contrat à la date d'échéance.
J'espère que vous pourrez relayer le plus possible cette information honteuse.

Bien cordialement

Par **soso44**, le **13/08/2011 à 17:24**

j'ai également le meme probleme aujourd'hui mon assurance me résilie mon contrat pour un motif qui n'est pas cité sur le contrat ont il le droit merci

Par **soso44**, le **13/08/2011 à 17:24**

j'ai également le meme probleme aujourd'hui mon assurance me résilie mon contrat pour un motif qui n'est pas cité sur le contrat ont il le droit merci

Par **Nico37**, le **06/12/2011 à 22:42**

oui s'ils respectent la " date anniversaire " .

Par **Lyyne**, le **22/04/2013 à 10:06**

Bonjour a tous,
Cliente chez SanteVet depuis 12 ans, j'en suis a une cotisation mensuel de plus de 93€ par mois. Je suis restée chez eux car mon toutou se fait vieux. Bref, a partir de 10 ans la franchise est doublée $22,50 \times 2 = 45€$. La plus grosse augmentation toujours a la date anniversaire a été de 18€, en moyenne c'est 15€. Cette année ma cotisation va passé à plus de 100€ mensuel, donc j'arrête. Je ne dépense pas 1200€ de frais vétérinaire pas an. Je mettrai donc cette somme de côté. J'ai 3 autres chien mais, il ne sont pas chez SantVet.

Par **bibi7369**, le **06/10/2013 à 10:23**

Bonjour à tous,

gros litiges avec santévet qui augmente ma cotisation mensuelle tous les ans sans me prévenir au préalable je m'en rend compte sur mes relevés bancaires cette année j'en ai eu marre j'ai arrêté le prélèvement automatique et je leur ai fait une lettre recommandée pour cessation de contrat. Depuis 2 mois, santévet m'envoie des courriers de menace en précisant le montant des impayés et dernièrement une lettre recommandée avec une réponse de ma part dans 40 jours sinon il m'attaque en justice ! je ne compte pas me laisser faire j'en ai marre de ces assurances qui ne respectent rien donc s'il faut aller en justice j'y vais, je compte sur vos témoignages si vous avez vous aussi des soucis avec santévet pour remonter les informations en justice. Merci à vous.

Par **alterego**, le **07/10/2013 à 09:55**

Bonjour,

Les primes d'assurances augmentent tous les ans.

Avez-vous lu votre police d'assurance avant de partir en guerre contre votre assureur ?

Les conditions d'augmentation et le mode de calcul de la prime y sont mentionnés. Par conséquent, les augmentations sont vérifiables.

Cordialement

Par **bibi7369**, le **07/10/2013 à 12:07**

bonjour,

je suis d'accord que les primes augmentent c'est bien stipulé sur le contrat or il est stipulé également que je dois recevoir une lettre d'augmentation de la prime et que au bout d'un mois si pas de réponse de ma part l'augmentation se fait or j'ai souscrit il y a 2 ans avec eux le problème est que je ne reçois jamais de courrier stipulant l'augmentation je m'en aperçois sur mes relevés bancaires que le tarif a augmenté, je reçois toutes sortes de pub sur ma boîte aux lettres mail que je conserve,jamais je n'ai reçu un courrier d'augmentation, trouvez vous normal que santévet fasse ce qu'il veuille sans avertir son client ? c'est trop facile ! ils abusent ! est-ce légal de ne pas respecter le contrat je ne crois pas !

Cordialement

Par **alterego**, le **07/10/2013 à 14:55**

Bonjour,

J'avais à l'esprit les augmentations annuelles calculées à partir de l'indice du coût de la

construction.

Je me renseigne sur votre assureur et je vous contacterai à nouveau un peu plus tard.

Cordialement

Par **bibi7369**, le **08/10/2013 à 18:33**

Bonsoir et merci pour votre réponse, j'attends les infos.
Cordialement.

Par **alterego**, le **09/10/2013 à 11:18**

Bonjour

SanteVet est le nom commercial de la SARL VetAssur, société de courtage en assurances (RCS Lyon B 449826742). Jérôme SALORD son gérant.
C'est à lui que vous allez écrire.

Adressez vos doléances par courrier RAR à Monsieur Jérôme SALORD, Gérant de la SARL VetAssur, SanteVet, 59, rue Crequi, 69009 Lyon.

- *Références et n° cotisant*
- *Montrez-vous désolée le présent courrier, mais que le comportement de ses services vous y oblige.*
- *Exposez le litige, les divers courriers adressés, et manifestez votre insatisfaction, ne cachez pas que la façon dont est traité votre dossier est indigne d'un assureur digne de ce nom.*
- *A défaut d'indemnisation dans les 15 jours, la persistance de l'assureur à ne pas respecter ses engagements contractuels vous mettra dans l'obligation de saisir le Tribunal compétent.*
- *Ecrivez que vous lui seriez reconnaissante de bien vouloir faire le nécessaire dans les plus brefs délais.*
- *Terminez par La présente interrompt la prescription biennale.*
- *Formule de politesse.*

Soyez ferme mais toujours très courtoise, même dans vos "menaces".

Cordialement

Par **bibi7369**, le **09/10/2013 à 21:49**

Bonsoir,
Un grand merci pour la réponse apportée, je vais préparer une lettre recommandée avec AR suivant vos conseils.
Je vous tiens au courant de la suite.

Cordialement.

Par **chaber**, le **10/10/2013 à 06:40**

bonjour

l'assureur a-t-il respecté son obligation de vous envoyer un échéancier et reprenant les termes de l'article ci-dessous:

"Article L113-15-1

Créé par Loi n°2005-67 du 28 janvier 2005 - art. 2 JORF 1er février 2005 en vigueur le 28 juillet 2005

Pour les contrats à tacite reconduction couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles, la date limite d'exercice par l'assuré du droit à dénonciation du contrat doit être rappelée avec chaque avis d'échéance annuelle de prime ou de cotisation. Lorsque cet avis lui est adressé moins de quinze jours avant cette date, ou lorsqu'il lui est adressé après cette date, l'assuré est informé avec cet avis qu'il dispose d'un délai de vingt jours suivant la date d'envoi de cet avis pour dénoncer la reconduction du contrat. Dans ce cas, le délai de dénonciation court à partir de la date figurant sur le cachet de la poste.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, l'assuré peut mettre un terme au contrat, sans pénalités, à tout moment à compter de la date de reconduction en envoyant une lettre recommandée à l'assureur. La résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste."

Il appartient à l'assureur de prouver qu'il a bien respecté le code des assurances

Par **bibi7369**, le **10/10/2013 à 20:04**

Bonsoir,

J'ai souscrit ce contrat d'assurance pour mon chien il y a deux il est bien prévu sur le contrat que santévet s'autorise à augmenter son tarif à chaque date anniversaire, or j'ai démarré le contrat à 22.56 euros par mois en 2011, l'année 2012 je suis passée à 25.32 euros sans jamais avoir reçu un écrit (j'ai appelé santévet pour leur signaler ils m'ont répondu qu'il m'avait envoyé un mail précisant l'augmentation). Depuis 2 ans je reçois régulièrement des mails de santévet pour de la publicité chien-chat jamais reçu un mail d'augmentation de ma mensualité. Cette année de nouveau, je suis augmentée et je passe à 28.05 euros par mois je m'en rend compte sur mes relevés bancaires toujours rien reçu ni par mail ni par courrier m'avertissant de l'augmentation ! Là je décide de mettre fin au contrat par lettre recommandée avec AR pour non respect de celui-ci et bloque les prélèvements automatique en août, depuis santévet m'envoie des courriers de menace et le dernier date de 15 jours c'est une lettre RAR précisant qu'il me laisse 40 jours pour répondre sinon mise en demeure. Cordialement.

Par **chaber**, le **11/10/2013** à **09:49**

Bonjour,

il ne suffit pas pour un assureur de mentionner dans son contrat une augmentation annuelle, il doit, comme le dit Alterego, faire référence par exemple à un indice quelconque ou à l'âge du chien. Cela peut faire refus à résiliation pour augmentation de prime.

Cela n'empêche pas les assureurs (mention ou pas) de majorer à leur gré les primes de toutes catégories d'assurances.

Comme précisé, les contrats à tacite reconduction doivent faire l'objet d'un avis d'échéance (ou d'un échéancier) qui rappelle le code des assurances L-113-15-1.

A vous lire, il apparait que Santevet ne respecte pas la législation; dans votre courrier il faudra en faire mention, en plus des précisions apportées par Alterego

Par **amaury62880**, le **28/10/2013** à **12:43**

Bonjour,

je suis dans le meme cas que toi.

7 animaux assurés, un email jamais reçu... il me menace également de payer ou de passer par voie judiciaire.

avec tout ce que j'ai gardé de mes contacts avec eux, je suis allé voir un juriste de mon assurance personnelle.

il m'informe de reprendre immédiatement les remboursements chez SANTEVET sans quoi meme si j'ai raison, je perdrai tout car on ne fait pas justice soit meme...

donc je vai reprendre les paiements, j'ai envoyé un courrier au médiateur et j'attends que celui-ci prenne position...

s'il ne va pas dans mon sens, nous irons surement plus loin avec le juriste...sans quoi, plusieurs personnes dans le meme cas, cela peut peser contre eux...

de toute façon j'ai envoyé 2 recommandés ac AR pour résilier avec tous mes arguments et eux me répondent que j'ai dépassé le délai que la résiliation sera effectuée pour juin 2014, ils m'ont renvoyés le mail que je n'avais pas reçu et cette fois je l'ai bien eut...

cela me motive plus que je ne sois pas la seule dans ce cas la.

bon courage et on se tient au courant.

Par **bibi7369**, le **28/10/2013** à **20:18**

Bonsoir Amaury,

Je suis dans le même cas que toi auprès de santévet, j'ai déjà envoyé 2 recommandés le deuxième suivant les conseils d'alterego, ils viennent de m'envoyer une lettre gentille me disant que je suis engagée jusqu'en avril 2014 date anniversaire de mon contrat et que je suis tenue de payer ! Je ne sais plus quoi faire, je n'ai jamais reçu de mail ni de courrier depuis 2 ans m'avertissant d'une augmentation de ma mensualité, je m'en rend compte sur mes prélèvements bancaires, j'en ai parlé dans mes courriers à plusieurs reprises ils ne veulent rien savoir j'ai arrêté les prélèvements en août et depuis j'ai fait 3 courriers et ils persistent ! j'ai une amie qui est assurée depuis 10 ans chez assurpoil assurance pour chien aussi elle a procédé de la même façon que moi vu les augmentations et pareil jamais elle n'a reçu de courriers ! mauvaise surprise la semaine dernière un huissier est venu à son domicile elle a du payé plus de 600 euros elle compte attaquer l'assureur en justice, moi du coup ça me fait peur je me dis que dois-je faire ? en même temps je ne veux plus de ce contrat santévet n'est pas crédible du tout ! merci pour vos témoignages et j'aimerais que alterego me donne des conseils sur la démarche à suivre maintenant (dois-je encore répondre à leur courrier ? ou je laisse courrir ?)
Dans l'attente de vous lire....

Par **amaury62880**, le **28/10/2013** à **22:44**

Envoi un courrier au mediateur et repren t reglemen sinon ils auron raison..c sur ke c desesperan de voir kon se fait berner sans avoir de recours classique et lomg comme aujourd'hui....cela membete aussi de payer mais pour linstan je nai ke ce recours pour etre tranquille en tt cas apres fini tout ses escrocs!!!!

Par **chaber**, le **29/10/2013** à **07:47**

bonjour

Amaury62880: évitez le style texto dans vos messages

Par **alterego**, le **29/10/2013** à **10:10**

Bonjour,

Un médiateur n'est pas un juge, il ne fait qu'émettre un avis. Libre aux parties de le suivre ou non.

Les assureurs ont leurs médiateurs. Devinez pour qui ils se prononcent ?

Cordialement

Par **bibi7369**, le **29/10/2013 à 20:03**

Bonsoir à vous,

J'aimerais avoir des conseils sur la suite à donner à mon dossier voir message précédent.
Merci à vous.
Cordialement.

Par **chaber**, le **30/10/2013 à 06:15**

bonjour

relisez mon message du 11 octobre

Par **bibi7369**, le **30/10/2013 à 20:12**

Bonsoir à vous,
Merci pour vos infos, je refais une lettre recommandée avec AR en rajoutant ses précisions.
Cordialement.

Je ne vous dirais qu'une chose : laisser entendre vos droits, vous êtes le client, ne vous laissez pas bernier par ses assureurs qui ne respectent pas la législation. Soyez fort !

Par **Sonia_13105**, le **19/11/2013 à 23:04**

Bonsoir,

Vetassur me rend folle, ils continuent à me prélever mes cotisations mensuelles alors que mon chien est décédé fin mai 2013, que je leur ai transmis par courrier, téléphone et email ces informations plus la confirmation de la crémation pour remboursement et à ce jour je n'ai rien reçu par contre ils continuent de me prélever chaque mois :/
Pourriez-vous m'aider svp?

Par **bibi7369**, le **20/11/2013 à 19:13**

Bonsoir,

Faites comme moi, arrêter les prélèvements automatiques c'est le seul moyen et mettez fin à votre contrat par lettre recommandée avec accusé réception, dites bien qu'ils n'ont pas respecté le contrat que la société n'est pas sérieuse que vous avez déjà récoltés plusieurs

témoignages de personne dans le même cas que vous. Regardez mes messages précédents et les conseils juridiques que l'on m'a donnés je m'en suis servis pour rédiger ma lettre. Pour ma part, j'en suis à la deuxième lettre recommandée envoyée il y a 15 jours pas de nouvelles de leur part, je leur ai bien fait comprendre que leurs menaces ne servent à rien que j'irais jusqu'au bout je ne veux pas me laisser berner, donc pour ma part si ça finit au tribunal j'y vais, cette société profite de l'amour que nous portons à nos animaux ! Ne vous laisser pas faire, le seul moyen rapide, est d'arrêter les prélèvements et faire votre recommandée, soyez forte ! vous êtes dans vos droits santévet ne respecte pas ses engagements. Bon courage. cordialement.

Par **bibi7369**, le **21/11/2013 à 18:35**

Bonsoir à tous,
Je viens remercier alterego et chaber pour leurs conseils et aide à la rédaction de mes courriers.
Bonne nouvelle pour moi, j'ai reçu ce jour une lettre de santévet qui résilie mon contrat à l'amiable après 3 courriers de ma part et le dernier les menaçant d'aller au tribunal car les menaces ne servent à rien et que je ne compte pas me faire berner !
Il ne faut pas se laisser faire la première chose à faire si le contrat n'est pas respecté arrêter le prélèvement automatique et résilier votre contrat par lettre recommandée avec AR pour non respect du contrat.
Bon courage à tous.
et faire valoir vos droits : vous êtes le client, n'oubliez pas cela !
cordialement.
Bibi

Par **chaber**, le **21/11/2013 à 19:15**

bonjour bibi7369

Alterego et moi-même sommes satisfaits de l'aboutissement favorable de votre dossier. Merci de nous avoir tenus au courant des suites apportées

Par **amaury62880**, le **15/01/2014 à 15:59**

Tapez votre texte ici pour bonjour,

j'avais envoyé mon courrier auprès d'allianz qui ont pris contact avec santévet..

Hier, je recois un coup de téléphone d'une responsable de santévet qui me dit que suite au contact d'allianz ils ont décidé de mettre fin à notre contrat au dernier paiement soit à janvier

Je leur dis que nous voulons récupérer l'argent donné (soit plus de 700€), mais celle ci me dit qu'il n'en est pas question, qu'ils veulent bien faire un geste en arrêtant le contrat mais qu'il ne faut pas compter récupérer l'argent

je leur dis donc que je ne suis pas d'accord qu'a mon avis ils ont plus à perdre et comme par enchantement quelqu'un de chez allianz les contact et en un claquement de doigt on veut bien arreter nos contrats alors que moi je bataille depuis le début

celle ci me dis donc qu'il ne faut pas penser ainsi que sil font ca c'est car ils ressentent un malaise entre nous et qu'ils ont l'impression que je n'ai plus confiance en eux donc ils préfèrent donc rompre pour cela

j'ai dis que nous sommes près à rompre le contrat dans le cas ou on nous rembourse tout au moins la moitié de la somme donnée ou bien on termine le contrat à la date initiale et on poursuit par une action en justice

elle me dit alors qu'elle va voir ce qu'elle peut faire mais en gros faut pas trop rêver, elle me recontacte demain (jeudi) et ce qu'elle me proposera ne sera pas négociable, je dois dire oui ou non mais je ne peux pas négocier...tout en m'expliquant encore son blabla ou elle dit qu'ils ne sont pas en tort....

je ne sais pas quoi faire mon ami dit que c'est un peu facile de s'asseoir sur l'argent donné et que s'ils veulent s'entendre à l'amiable c'est qu'ils savent que derrière ya un risque...

auriez vous des conseils???

merci d'avance répondre ...

Par **bibi7369**, le **15/01/2014** à **18:28**

Bonsoir,

Je vous conseille d'arrêter vos prélèvements automatiques au plus vite, ensuite de leur faire une lettre recommandée avec accusé de réception afin de mettre fin à votre contrat pour non respect de celui-ci, soyez ferme et déterminer car ils vont vous faire des menaces par écrit.

Sur votre lettre, précisez bien le paragraphe du texte qui précise que le contrat stop à la date de décès de votre chien (lisez bien votre contrat d'assurance), que vous avez déjà apportées les preuves et que vous confirmez cesser le contrat pour non respect de celui-ci que les menaces ne serviront à rien et que s'il faut vous irez au tribunal (avec toutes les plaintes recensées sur ce site, je peux vous dire que santévet a du soucis à se faire !).

Ca a marché pour moi, il faut simplement que santévet respecte ses engagements, vous êtes le client et le contrat n'est plus respecté.

Courage.

A bientôt.

Par **kris347**, le **10/02/2016** à **13:42**

bonjour

problème de prélèvement de vet assur alors que aucun contrat a était signé.

direct la represion des fraudes

vue tout les problèmes que je vois ici

cordialement