



Litige assurance Eca assurance chien

Par **Clodybi**, le **16/08/2013** à **14:58**

Bonjour,

J'ai souscrit une mutuelle pour mon chien chez Eca assurance. En juin je consulte mon vétérinaire pour des problèmes respiratoires de mon bouledogue français. Une opération est nécessaire pour le soulager, mais l'opération est très coûteuse (au moins 1000€). Je contacte Eca, lis a la conseillère le terme exacte de la pathologie (sur l'ordonnance du vétérinaire) et lui demande si mon contrat couvre cette opération. Elle le répond que oui mis a part un examen endoscopique nécessaire et la franchise. Assurée de la couverture, nous effectuons l'opération (1200€) et j'envoie le dossier de remboursement. J'appelle l'assurance au bout de 15 jours et j'apprends que les conditions générales (alies que he ne les ai jamais reçu) ne couvrent pas cette pathologie. Je conteste en lui disant qu'on m'avait assuré par téléphone de mon remboursement et on le répond que selon leur ordinateur je n'ai pas appelé. J'écris sur leur forum et on me répond que j'aurais du lire les conditions générales sur leur site internet et que de toute façon, un appel téléphonique ne répond qu'à titre informel.

J'écris alors au service reclamation et la personne est en vacances 15 jours donc pas de réponse!!

Je voulais savoir si c'était peine perdu ou si je pouvais espérer avoir réparation au vu de leur erreur?

J'ai lu sur le net que cette assurance avait très mauvaise réputation!

Merci d'avance.