



Litige sur option pack com neuf axa non respecté

Par **maud45**, le **14/09/2012** à **14:31**

Bonjour,rnrnJ'ai été cambriolée en janvier dernier et avais souscrit une assurance Pack com Neuf chez Axa. rnrnMalgré mes relances, mon evoi de dossier au service client et à un mediateur (qui n'a fait que renvoyer mon dossier à axa). rnrnun certain nombre de bijoux ne seraient pas couverts par l'option Pack com neuf (cad déjà remboursé au prix estimé par l'expert au prix avec vetusté mais,lors de l'achat des bijoux de remplacement, Axa refuse de donner la différence entre l'ancien et le neuf malgré ce qui m'avait été dit par notre assureur.rnrn- Certains parce que (peut-être) trop chers mais malgré les relances je n'arrive pas à savoir le montant qui aurait du ne pas être dépassé (à l'achat ou à l'estimation (??)rnrn- D'autres parce que j'ai du faire refaire des factures certifiées conformes par les bijoutiers. Ces documents (doublés de photos) ne sont pas considérés par Axa qui me demande de leur fournir les **originaux originaux** [s]/[s] et demande desrndoubles des cheques de paiement (ce que j'hesite à faire puisque je ne connais pas le montant ou les bijoux passent de l'etat de mobilier à bijouxrnrnEst ce que vous pourriez mes dire quoi faire car j'ai déjà racheté l'alliance de mon mari, la medaille et la chaine de bapteme de mon fils, mais que je n'ai pas les moyens racheter ceux de ma fille ...rnrnAxa campe sur ces positions, il ne remboursera pas et moi je refuse de les laisser s'en tirer ainsi malgré leur menace de me radier à la fin de l'année.rnrnrnMerci beaucoup pour votre aidernrnCordialement

Par **chaber**, le **14/09/2012** à **15:20**

bonjour,rnrnconcernant la valeur à neuf, il me semble que les bijoux ou objets de valeur sont exclus. (relire les conditions générales) "Vos biens mobiliers de moins de 10 ans, à l'exception

des objets de valeur*." [citation] D'autres parce que j'ai du faire refaire des factures certifiées conformes par les bijoutiers. Ces documents (doublés de photos) ne sont pas considérés par Axa qui me demande de leur fournir les originaux originaux et demande des doubles des chèques de paiement (ce que j'hésite à faire puisque je ne connais pas le montant ou les bijoux passent de l'état de mobilier à bijoux [/citation] des photos n'ont aucune valeur probante quant au coût et descriptions des bijoux. Si vous voulez que l'assureur révisé plus ou moins sa position, il faut lui transmettre les éléments demandés

Par **maud45**, le **14/09/2012 à 19:17**

Merci pour votre message Je ne pense pas que le problème soit la qualité de bijoux (bague collier ou autres, cela je l'aurais compris) tout ça cela n'a jamais été évoqué par axa tel que...et pourtant dans les faits l'électroménager a été racheté, et remboursé pas le reste... axa a toujours évoqué le prix.. Sur un courrier le conseiller parle de prix estimé 376€ Hors si c'est le prix acheté qui fait foi; chacun des bijoux est en dessous de ce montant Mais on m'a demandé des estimations, et certains seraient plus cher lorsque je voudrai racheter le mien A t on un endroit sur internet ou trouver cet indice ?

Par **alterego**, le **16/09/2012 à 04:21**

Bonjour, Avez-vous lu les conditions générales qui vous ont été remises avec votre police lors de sa souscription ? Vous comprendrez que l'assureur exige la preuve de l'existence, de la possession du bien, de sa valeur etc... Les objets de valeur sont définis dans le lexique des conditions générales. Sont considérés de valeur ceux qui, dans votre cas, ont une valeur unitaire supérieure à 727.65€ au 1er trimestre 2012. Cordialement

Par **maud45**, le **16/09/2012 à 08:50**

merci beaucoup j'ai bien lu les conditions générales mais ils ne stipulent pas qu'il faut des factures originales "originales" et que donc les duplicatas ne sont pas acceptés. Cela dit, vu que je n'ai aucun bijoux de plus de 727€ qui a été volé, cela n'explique pas pourquoi les autres factures originales que j'ai fournies ne sont pas prises en compte... J'ai relancé une énième fois axa à ce sujet vendredi. Y a t il une instance que l'on peut invoquer en cas de refus catégorique à ce sujet ? J'ai été super déçue de voir que la seule chose faite par Médiation Assurances 1, rue Jules Lefebvre 75431 Paris Cedex 09 a été de renvoyer le dossier à Axa sans pour autant m'expliquer pourquoi ces bijoux ne seront pas couverts. Axa campe bien sur ses positions, sans pour autant m'expliquer ce point. Je pensais qu'un médiateur était une personne impartiale qui verrait qui a tort ou raison et qui pourrait aider au dialogue, pas une boîte à lettre... Je suis vraiment frileuse à l'idée de redeposer 30€ pour avoir la copie des chèques des bijoux où j'ai les duplicatas quand les factures originales ne sont pas remboursées non plus... Merci vraiment pour votre aide

Par **alterego**, le **16/09/2012 à 10:27**

Bonjour, rnrnMédiation assurances se cantonne à transmettre le dossier à la société d'assurances concernée. Je l'ai appris, voilà près de 20 ans, comme vous par la méthode expérimentale. rnrnDans chaque société d'assurance, il y a un personnage qui n'a de médiateur que le titre. Subordonné de la main nourricière comment pourrait-il être impartial ? A fuir ! rnrnLes factures ayant pu être égarées ou détruites, leur duplicata certifié par le vendeur peuvent servir de moyen de preuve, rnrnVoir dans votre contrat (page 54 dans celui que j'ai sous les yeux) rnrn"Quelles informations devez-vous transmettre après la déclaration ?", "Moyens de preuve" et "Documents en votre possession". rnrnLes assureurs adorent se faire supplier et user l'assuré. rnrnSi aucune suite n'est donnée ou si celle qui l'est ne vous convient pas, rapprochez-vous de la Ligue des Droits des Assurés (adresse sur la toile) ou de votre avocat. Nengagez une procédure que si le jeu en vaut la chandelle. rnrnCordialement

Par **alterego**, le **16/09/2012 à 12:55**

Bonjour, rnrnVous pouvez aussi adresser un courrier RADAR à rnrnMonsieur Nicolas Moreau rnrnDirecteur Général rnrnAXA IARD SArnrn313 Terrasses de L Arche rnrn92727 NANTERRE CEDEX rnrnrnrnEcrire ce que vous avez à écrire. Soyez ferme mais restez toujours très courtoise. rnrnrnrnCordialement

Par **alterego**, le **16/09/2012 à 19:36**

J'ai omis de vous préciser d'aller à l'essentiel, ne vous dispersez pas, l'histoire du médiateur n'est absolument d'aucun intérêt puisque c'est la règle chez tous les assureurs. rnrnDemandez lui de vous excuser de lui adresser votre requête, le sachant occupé par des tâches autrement plus importantes, mais que le comportement de vos interlocuteurs donne l'impression qu'AXA tente d'échapper à son obligation d'indemnité prévue par la garantie Pack Com'Neuf de votre contrat habitation.

Par **maud45**, le **16/09/2012 à 20:44**

je vais suivre votre conseil merci beaucoup rnrnBonne soirée

Par **Dominique Quali axa**, le **17/09/2012 à 16:57**

Bonjour Maud45, rnrnJe suis Dominique et travaille au sein du service Qualité d'Axa France. rnrnVous avez fait l'objet d'un cambriolage au cours duquel des bijoux vous ont été volés et souhaitez avoir des informations sur les modalités d'application du "Pack Com neuf" inscrit sur votre contrat d'assurance Habitation. rnrnConformément aux Conditions Générales,

ce Pack garantit, en autres, une indemnisation à neuf de vos biens mobiliers de moins de 10 ans, à l'exception des objets de valeur.

La définition des objets de valeur est indiquée au lexique de vos Conditions Générales.

Ainsi, sont considérés « Objets de valeurs » :

- 1- Les bijoux, montres, pierres précieuses, pierres fines, perles, objets en métal précieux massif (or, argent, vermeil et platine) ; lorsque ces objets ont une valeur unitaire supérieure à 405€
- 2- Les pendules, les sculptures, les vases, les tableaux, les dessins d'art, les tapisseries, les tapis, les objets en ivoire et en pierres fines, les armes anciennes, les livres rares et les fourrures; dont la valeur unitaire est supérieure à 2 703€.
- 3- Les collections de toutes natures lorsque leur valeur totale est supérieure à 2 703€.

Compte tenu de ces éléments, si la valeur unitaire de vos bijoux dépasse 405€, ces derniers seront indemnisés au titre de la garantie Vol en tant qu'objets de valeurs (et non du Pack Neuf) .

Les biens inférieurs à ce montant seront considérés comme appartenant à vos biens mobiliers

Comme le souligne Alterego et Chaber, l'indemnisation s'effectue inévitablement sur présentation d'un justificatif apportant à l'assureur la preuve de l'existence, la possession du bien, sa valeur et son authenticité.

Une photographie montre effectivement l'existence d'un bien, mais en aucun cas : sa valeur, son authenticité ou la preuve que vous en soyez propriétaire.

Enfin, je rappelle, qu'une franchise sera retenue, selon le montant figurant à vos Conditions Particulières.

J'espère, par ces précisions, vous avoir apporté les réponses souhaitées.

Sachez que je me tiens à votre disposition via la messagerie privée du forum, si vous souhaitez que nous échangions sur ces points.

Par **maud45**, le **17/09/2012 à 19:06**

Bonjour Dominique

Merci beaucoup pour votre réponse, cela correspond à ce que je défend depuis le début.

Premier cas

Les factures originales originales que j'ai fournies sont toutes pour un montant de moins de 400 € et toutes de moins de 10 ans. Elles sont à mon nom mais comme demandé par mon contact axa j'ai dû les faire réévaluer par le bijoutiers qui, pour l'un des bijoux, a dit que sa valeur à neuf dépassait ce montant.

Hors votre service client (02eme interlocuteur) m'a indiqué que seules le montant indiqué sur la facture faisait foi et que donc, la valeur maxi qui serait remboursée est la valeur de la facture initiale

Qu'en est il ?

Et pourquoi des factures originales de moins de 405€ ne seraient pas couverts ?

2eme cas

Est il normal de me demander des preuves de paiement quand on peut fournir des factures certifiées conformes avec tampons des bijouterie ?

Doublée de certificats de conformités, ceux la "originaux, "qui m'avait été remis lorsque la marraine de mon fils lui a offert sa chaine et sa médaille ?

Je peux fournir la copie du cheque qui m'a servi à payer l'alliance de mon mari (en meme temps que la mienne). Le montant de son alliance est de moins de 400€

En revanche, la marraine a payé la chaine et la medaille de mon fils, et donc le cheque sera a son nom. Est ce que Axa l'acceptera comme preuve de possession si elle fait un courrier attestant les lui avoir offert ?

Accepteriez vous reprendre en main le dossier et voir pourquoi, au moins dans le premier cas, Axa refuse de prendre la garantie pack com neuf en considération ?

Dans la mesure ou les bijoux dans le premier cas ne sont pas remboursés pour le moment, j'hesite encore a payer 30€ pour faire faire la copie des cheques par la banque.

Merci d'avance pour votre aide et vos réponses

Cordialement

maud45

Par **alterego**, le **17/09/2012 à 22:37**

Bonjour,

Les "conditions générales assurance habitation AXA" dont je dispose sont de juin 2012.

Extrait du lexique :

Objets de valeur

- Les bijoux, les montres, les pierres précieuses, les pierres fines, les perles, les objets en métal précieux massif (or, argent, vermeil et platine).
- Lorsque ces objets ont une valeur unitaire supérieure à 0,45 fois l'indice*.
- Les pendules, les sculptures, les vases, les tableaux, les dessins d'art, les tapisseries, les tapis, les objets en ivoire et en pierres fines, les armes anciennes, les livres rares et les fourrures.
- Lorsque ces objets ont une valeur unitaire supérieure à 3 fois l'indice*.
- Les collections de toutes natures
- Lorsque leur valeur totale est supérieure à 3 fois l'indice*.

Indice au 1er trimestre 2012 : 1617

Sauf erreur, il faut lire

- Bijoux, montres etc... Lorsque ces objets ont une valeur unitaire supérieure à 727.65 €.
- Pendules, sculptures, vases, tableaux etc... Lorsque ces objets ont une valeur unitaire supérieure à 4851 €.
- Collections de toutes natures
- Lorsque ces objets ont une valeur unitaire supérieure à 4851 €.

Enfin, les moyens de preuves ne sont pas limités à ceux fixés par l'assureur. L'important est qu'ils soient très solides. Les assureurs aiment bien exiger des assurés une preuve impossible.

Le contrat d'assurance est avant tout un contrat de bonne foi. La bonne foi de l'assuré est toujours présumée. Si vous avez déposé plainte, elle est renforcée par le fait qu'en signant celle-ci vous avez reconnu qu'une fausse déclaration de votre part vous exposait à des poursuites pénales.

Vous devez le rappeler à votre assureur, si vous avez déposé plainte bien entendu.

Cordialement