Mon assurance habitation ne me répond pas, jamais.

Par alice4448

Bonjour ;

Excusez-moi si ce n'est pas la bonne section.

J'ai un soucis avec mon assureur.XXXX

J'ai un sinistre en cours depuis un an maintenant, dégâts des eaux, ils ont mis des mois à mandater quelqu'un pour venir

résultat au lieu d'avoir uniquement la cuisine de toucher, j'ai perdu : salle de bain, cuisine, salon et toilettes

plafonds écroulé etc a cause de l'humidité

un expert est venu en janvier et a envoyé son rapport, que l'assurance à confirmé avoir reçu, il a déjà deux mois

quand j'essaie d'appeler leur service assurance, ils ont toujours une raison de couper l'appel avant même que j'ai quelqu'un au bout du fil

ils ne répondent pas à mes e-mail non plus, ni mes lettres

que faire?

j'en ai marre de vivre dans un taudis.

merci :(

Par yapasdequoi

Bonjour,
Vous êtes locataire ? propriétaire ? en immeuble collectif ? copropriété ?

Savez-vous d'où vient cette humidité ?

Par alice4448

bonjour

si l'expert est venu c'est qu'ils savent déjà tout à propos de l'humidité en effet

la terrasse était devenu poreuse

sinon je suis propriétaire malheureusement

Par chaber

bonjour
Avez_vous copie du rapport d'expert? Si oui quelles sont les conclusions sur les responsabilités et les conclusions chiffrées?

Par alice4448

Je n'ai pas accès au rapport de l'expert qui fait le rapport pour évaluation des dégâts

j'ai simplement le rapport du premier expert qui était passé afin de constaté les problèmes / le sinistre

---
Par alice4448

j'avais ça à la fin du premier rapport d'expert

" Les différentes technologies employées m'ont permis de constater la cause des

désordres.

Les désordres énoncés sont liés à l'état général de la toiture terrasse.

Je préconise la réfection de celle-ci. "

Par yapasdequoi

Est-ce un immeuble collectif ? Une copropriété ? Ou une maison individuelle ?

Les travaux de réfection de la terrasse ont-ils eu lieu ? sont-ils prévus ? Qui doit les commander ?

Par alice4448

maison individuelle

la reflection fut faite il y a des mois et des mois déjà

entièrement payé par moi qui suis sans revenu ni rien c'est mon conjoint qui a payé les 15 000 euros

d'ailleurs nous n'avons aucune nouvelle de l'assurance a ce propos, nous avons envoyé tous les papiers il y a 3 mois déjà

Par alice4448

actuellement la cuisine est ravagé absolument partout

les toillettes également

le compteur electrique est plein d'humidité aussi

depuis la reflection et le retour du chauffage le lieu est sec mais les ravages sont encore là

et puis l'odeur ... c'est invivable

nous avons été obligé de déménager donc nous payons une seconde residence

c'est un enfer et ils sont injoignables, injoignable.

j'ai difficilement les moyens d'embaucher un avocat pour les mettre devant leurs obligations (pour vu qu'elles existent)

Par yapasdequoi

Si vous avez correctement refait la terrasse, il est anormal que les dégâts se soient amplifiés. Ou alors le logement est mal aéré ? Si vous logez ailleurs, il faut régulièrement venir aérer.

L'assureur ne remboursera pas les travaux sur la terrasse. Son contrat permet après suppression de l'origine des infiltrations de payer la remise en état, mais il faut attendre que tout sèche.

Il faut des mois après une réparation pour que les supports puissent sécher, avant d'envisager une remise en état du logement. Il existe des appareils (assez coûteux) pour assécher plus vite, parfois certains assureurs en fournissent si c'est prévu au contrat.

Pour contacter l'assureur, il serait préférable d'adresser un courrier en RAR pour demander un suivi de votre sinistre et l'indemnisation selon le contrat.

Il y a des consultations gratuites d'avocat, mais seulement pour vous renseigner globalement.
Vérifiez si vous pouvez avoir une aide juridictionnelle.
[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F18074]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F18074[/url]

Par alice4448

Tant qu'ils remettent la maison en état pour que nous puissions y vivre de nouveau, c'est tout ce que je demande, tant pis pour les coûts engendré.

Je vais écrire une LRAR via internet, il faut simplement que je trouve la bonne adresse ...

Merci pour vos réponses ;

Devrais-je inclure une mise en demeure de répondre sous 15j dans ma LRAR?

Par yapasdequoi

L'adresse de votre assureur est indiquée sur votre contrat.
Vous pouvez fixer un délai de réponse si vous voulez.
ardez bien une copie de tous vos courriers et de vos reçus d'envoi et de réception.

Par alice4448

merci bien

très bonne fin de semaine à vous

Par chaber

bonjour

la reflection fut faite il y a des mois et des mois déjà
par un professionnel qui était assuré en Décennale et dont vous avez la facture?

Par yapasdequoi

Si vous joignez la facture à votre courrier, le traitement ira bien plus vite.

Par alice4448

j'ai le devis de la reflection
la facture acquitté
les photos avant/après
ils ont la garantie décennale, j'ai les papiers à ce propos car je les avais demandé

j'ai un devis et une facture acquitté pour la charpente qui fut attaqué par l'humidité également

j'ai joint tout ça par e-mail 3 fois depuis décembre déjà et absolument aucune réponse de rien du tout

rien

pas un email pas un courrier pas un appel

juste un sms il y a deux mois me dire que le rapport chiffré allait être étudié

Par alice4448

j'ai également du changer la chaudière

j'ai des papiers qui démontres que cela est causé par le dégâts des eaux

attesté par les personnes qui sont venu faire l'inspection puis le changement de chaudière

tout est envoyé

bien sur aucune réponse

j'essaie de montrer que je suis de bonne foi et prêt à tout pour régler la situation mais ils ne communiquent pas

et sont injoignable

aujourd'hui par exemple la nouvelle excuse du standard c'est un message automatique disant " afin de traiter vos demandes plus rapidement merci de raccrocher car nous ne vous prendront pas au téléphone "

???

j'aimerais juste en finir et ne plus entendre parler de ces incompétents

---
Par chaber

la garantie décennale a-t-elle été mise en jeu auprès de l'assureur concerné?

Par alice4448

mettre en jeu pour quoi faire?

la personne qui est venu faire la terrasse n'est pas la même que celle qui l'a faite quand elle est devenu poreuse

---
Par alice4448

et la personne qui a mandaté les travaux afin de refaire la terrasse il y a 7ans

est décédé

c'est dur de savoir qui c'était par conséquent sinon j'aurais fait jouer leurs garantie

je suis toute seul et à part mon conjoint personne ne m'aide où ne me conseil

c'est pas faute d'essayé

Par chaber

J'ai un sinistre en cours depuis un an maintenant, dégâts des eaux, ils ont mis des mois à mandater quelqu'un pour venir
résultat au lieu d'avoir uniquement la cuisine de toucher, j'ai perdu : salle de bain, cuisine, salon et toilettes
plafonds écroulé etc a cause de l'humidité

la personne qui est venu faire la terrasse n'est pas la même que celle qui l'a faite quand elle est devenu poreuse

Si j'ai bien compris la terrasse était devenue poreuse et vous avez fait faire les travaux par une nouvelle entreprise?

Par alice4448

Oui Chaber c'est tout à fait ça

Par chaber

bonjour
ce nouvel entrepreneur et sa décennale ont-ils été mis en cause?

Par janus2

ce nouvel entrepreneur et sa décennale ont-ils été mis en cause?

Bonjour,
Je n'ai pas compris que les travaux réalisés depuis étaient en cause.

Par yapasdequoi

Pourtant c'est une hypothèse puisque les dégradations se sont amplifiées, même après la réparation de l'étanchéité.
Ou alors il y a une autre source d'infiltration.

Par janus2

Personnellement, j'ai compris que les travaux avaient réglé le problème d'infiltrations mais que les dégâts intérieurs ont continué de progresser du fait des infiltrations originelles, l'humidité emmagasinée a continué de dégrader l'intérieur.
Si alice4448 peut apporter des précisions ?

Par chaber

@JANUS2

Je n'ai pas compris que les travaux réalisés depuis étaient en cause.
le 3 avril 15h 42 il été répondu par Alice4448 "la terrasse était devenue poreuse"

Par yapasdequoi

Ce serait bien d'avoir un historique un peu plus précis parce que là c'est assez brumeux....

Par janus2

le 3 avril 15h 42 il été répondu par Alice4448 "la terrasse était devenue poreuse"

Oui, suite à cela :

la reflection fut faite il y a des mois et des mois déjà

entièrement payé par moi qui suis sans revenu ni rien c'est mon conjoint qui a payé les 15 000 euros

---
Par alice4448

Bonjour ;

la terrasse fut refaite quand nous avons emmenagé fin 2016

cette terrasse est devenu porreuse fin 2022

j'ai fait refaire la terrasse par la suite

cependant l'humidité dans les murs était telle que les dégâts se sont aggravé même après le retour du chauffage, car l'humidité est ressortis de partout

de cuisine et toilette touché je suis passé à cuisine toilettes sdb et salon ...

d'ailleurs ils ont envoyé l'expert super vite quand je leur ai dit que c'était réparé et n'ont donc pas attendus de voir les vrais dégâts mais bref

toujours aucune réponse depuis décembre

il y a eu des champignons partout avec 100% d'humidité, les BA 13 sont tous tombé sur le sol, ce qui a ravagé les meubles aussi

et pour l'instant on me laisse juste dépenser de l'argent que je n'ai pas dans des frais annexes comme le déplacement jusqua la maison (100e d'essence et 4h a chaque fois) et le loyer du nouvel appartemment que je suis obligé de payé etc

et franchement j'arrive à saturation, j'ai des idées noir, j'aimerais en finir et récupérer ma maison ..

Par yapasdequoi

La réparation était-elle suffisante ?
On peut penser que non si l'humidité a persisté et que les dégâts ont augmenté.

Par alice4448

les réparations sont suffisantes, j'ai fait vérifier les travaux par l'expert qui est passé et il a salué la qualité des travaux effectués.

Mais comme préciser par l'expert justement, les dégâts pouvaient s'augmenter par la suite lorsque les murs cesserait d'être des éponges.

Cela fais donc des mois et je n'ai aucune nouvelle concernant l'acceptation du devis/chiffrage réalisé par l'expert.

Et pourtant les dégâts ont bien empiré pour la raison cité auparavant, donc l'endroit est invivable, insalubre.

J'ai donc été forcé de déménager.

J'aimerais simplement savoir comment débloquer la situation et si j'ai le moindre espoir de récupérer cette maison un jour.

Par chaber

bonjour
l'expert a estimé que la réfection de la toiture était dans les nomes
Avez-vous, après son passage, chauffé la maison pour faire disparaitre l'humidité?

Par alice4448

Oui Chaber

le chauffage fut remis le même jour que le passage de l'expert

j'ai fait selon les disponibilités d'enedis grdf etc

les installations n'étaient plus au norme pour le gaz