



Intervention de l'assurance sur les parties communes + remboursement

Par **Choupi2020**, le **27/12/2021** à **23:22**

Bonjour à tous,

Histoire longue et compliquée et nous aurons bien besoin de votre avis sur la question.

On a emménagé dans cet appartement depuis janvier 2021, peu de temps plus tard très tôt le matin de ce jour spécial, Saint-Valentin, on a eu des dégâts des eaux. Et oui, c'est pour cela que je me souviens parfaitement de tous ces détails. Notre petite avait 7 mois. J'entendais que mon conjoint râler quand j'étais encore au lit avec la petite. Bref, je me suis levée et j'ai vu que la cuisine était inondée... C'était un dimanche aussi, mon conjoint ne pouvait pas joindre la régie, et on venait juste d'emménager, tout n'était pas encore bien installé, et bam, un drame...

Il a appelé notre assurance et a été redirigé vers le service "assistance", le personnel lui a dit qu'ils allaient faire venir le plombier et que les frais seraient à leur charge, (déplacement de plombier et une heure d'intervention) sauf si la manœuvre était plus d'une heure, au quel cas, on paierait le dépassement. Mon conjoint a suspecté que le problème venait de la colonne générale d'évacuation et l'a précisé à l'assistance au téléphone mais ils ont tout de même fais déplacer un expert, en nous assurant que cela rentrait bien dans le cadre d'une heure d'intervention + déplacement. Ensuite, le plombier est arrivé. Quand il a vu le blocage dans l'évier, il a dit à mon conjoint que c'est effectivement un problème sur la partie commune. Il a procédé au débouchage et nous a dit qu'il fallait prévenir le syndic en leur donnant la facture pour que le syndic nous rembourse derrière. Et voilà la facture de 250 euros. On n'a douté de rien (ne connaissant pas trop et n'ayant jamais eu ce genre de problèmes avant) jusqu'à ce que mon conjoint soit allé voir le syndic qui a refusé de nous rembourser parce que ce n'est pas dans cet ordre-là qu'il fallait faire les choses. D'après ce qu'on s'était renseignés, il faut d'abord prévenir le syndic et c'est à eux de faire venir le plombier pour intervenir sur les parties communes.

Mon conjoint est donc passé par l'assurance pour pouvoir régler ce problème. Il a demandé comment se passait le remboursement dans ce genre de cas et ils lui ont répondu "envoyez nous la facture du plombier par voie postale, nous vous rembourserons" toujours à hauteur d'une heure d'intervention + déplacement.

Plus tard, nous avons reçu un chèque de l'assistance mais celui-ci ne couvrait qu'une partie de la somme totale que nous avons avancée (89€ sur les 250€), sachant que l'intervention n'as pas durée plus d'une heure.

Mon conjoint a alors rappelé l'assurance qui lui ont dit "c'est une erreur, nous n'aurions pas dû vous rembourser car nous avons cru que c'était vous qui avez fait appel à une société externe et nous avons appliqué nos tarifs de remboursement en conséquence". Ils nous demandent donc maintenant de leurs renvoyer le chèque que nous n'avons pas encore encaissé.

Mais le problème c'est que, quand mon conjoint a appelé l'assistance, on leur a bien dit que nous étions locataires et qu'on ne savait pas comment gérer ce genre de situation. Il leurs a également rappelé qu'ils les avait prévenu dès le départ que le problème était très probablement sur les parties communes. L'assurance nous a conseillé de voir directement avec l'assistance pour régler ce malentendu.

Dernière nouvelle, l'assistance nous a envoyé un courrier pour "justifier" leurs erreur : ils ont considéré notre demande de remboursement comme un second dossier et l'on traité séparément du premier.

À votre avis, peut-on jouer sur le fait que mon conjoint avait été très clair sur le fait que les problème venait des petites communes et que l'assistance ne nous a jamais mis en garde contre un blocage (légitime) du syndic pour le remboursement?

Nous avons vraiment le sentiment de subir les problèmes de gestion de dossier côté assistance et d'avoir été faussement aiguillé au téléphone le jour du sinistre...

Merci d'avance, et désolée pour le pavé!

Cdt,

P.

Par **oyster**, le **28/12/2021** à **05:54**

Bonjour;

Le syndic se doit de prendre le problème car il s'agit d'une colonne d'évacuation des eaux usées

donc parties communes !.

Par **Marck.ESP**, le **28/12/2021** à **08:02**

Bonjour

Bien d'accord avec ce qui précède, mais le syndic n'est supposé avoir de relation qu'avec les copropriétaires et vous n'écrivez rien concernant votre propriétaire, dont c'est le rôle d'intervenir auprès du syndic.

Vous pourriez en outre obtenir d'autres renseignements auprès de L'ADIL.

Par **Choupi2020**, le **28/12/2021 à 14:58**

Je vous remercie pour vos réponses. Mais là y a un truc que je ne comprends pas, c'est que, vous avez parlé du rôle du propriétaire, est-ce que vous voulez dire que la raison pour laquelle le syndic a refusé de nous rembourser, c'est parce qu'on est les locataires, vu qu'il interagit qu'avec les propriétaires ? Et ensuite, ma deuxième question ce serait que, est-ce que le syndic a raison de nous refuser parce qu'on n'a pas fait des choses dans l'ordre qu'il nous a indiqués? C'est à dire qu'au moment de l'incident, il faut tout d'abord prévenir le syndic, et attendre qu'il fait venir le plombier, et nous en tant que locataires, on n'a rien à faire à part attendre ?

Parce que franchement, j'avais l'impression que tout le monde était en train d'éviter leur part de responsabilité, ly syndic, l'assurance et la boîte de prestation... Donc je ne sais pas trop quoi faire pour régler cette histoire qui commence à traîner en longueur...

Merci d'avance pour votre patience !

Par **oyster**, le **28/12/2021 à 17:59**

RE :Bonjour

Si ;inondation concerne aussi les partie communes .:

Le locataire prévient le propriétaire qui intervient auprès du syndic ,celui çi fait une déclaration à l'assurance de l'immeuble qui mandate un expert

Le locataire fait sa déclaration à son assurance pour établir le contact avec l'assurance de l'immeuble.

SI inondation concerne uniquement les parties privatives(entre deux appartements par exemple)

chacun fait sa déclaration

En conclusion ; un devis est établi ,et le règlement se fait entre assurances ,aussi en réglant vous avez créer un "problème" !..... oh oui !...

Par **youris**, le **28/12/2021 à 20:32**

bonjour,

en effet, le locataire n'a de rapport qu'avec son bailleur et non avec le syndic, qui, d'ailleurs ne

connait pas les locataires.

salutations