Image not found or type unknown

Services non désirés mais facturés?

Par **bjamikel**, le **04/12/2011** à **09:36**

Bonjour,

Je viens de recevoir l'avis d'échéance de mon assurance auto.
Sur cette échéance apparaît la cotisation qui concerne la formule et les services dont j'ai souscrit => ok
A cela s'ajoute la taxe "attentat" => ok

Et à cela s'ajoute aussi deux autres services qui sont facturés à l'échéance et ça je viens de l'apprendre.

Ces services sont :
- Assistance aux personnes : 5,48€ TTC/an
- Renseignement juridiques (AJM) : 1,52 € TTC/an

Je les contact pour supprimer ces services et ils me répondent que "ce n'est pas une option, qu'elle fait partie intégrante des frais à payer à l'échéance, du fait que ****** est une mutuelle et qu'elle ne peut donc être supprimée."

Et-il possible que des services inutiles et non désirés par le client, puissent être imposés et facturés ?
Sinon que puis-je apporter comme réponse à l'assurance pour qu'ils me supprime ces services qui me sont imposés ?

Merci d'avance pour votre réponse.

Par **bjamikel**, le **07/12/2011** à **07:25**

Bonjour et merci pour votre réponse.

Sur le contrat que j'ai signé lors de la souscription il est inscrit toutes les garanties et services comme il a été convenu, mais rien concernant ces deux services.

Je viens de recevoir le premier avis d'échéance et c'est là que je découvre ces deux services qui sont facturés à l'échéance.

C'est noté "Assistance aux personnes et renseignement juridiques" (7€ TTC)

Et au verso ils détaillent :

[citation][s]Assistance aux personnes[/s] : 5,48€ TTC/an. Cette garantie est incluse dans un ou plusieurs des contrats que vous avez souscrits. Elle vous permet de bénéficier d'une assistance voyages/déplacements. Quel que soit le nombre de contrats souscrits, elle ne vous est facturée qu'une seule fois à l'échéance.[/citation]

[citation][s]Renseignements juridiques (AJM)[/s] : 1,52€ /TTC/an. Contrat à tacite reconduction souscrit lors de l'adhésion à **** assurances, il vous donne accès à un service de spécialistes qui vous informent par téléphone sur toutes les questions d'ordre juridiques si vous êtes confronté à un litige dans le cadre de votre vie privée...[/citation]

Lors de la souscription je n'ai ni signé, ni reçu de document parlant de ça.

J'ai par contre, sur la toute première facture reçu lors de la souscription, cette ligne :
- Cotisation d'assistance aux personnes : 3,04 € TTC
Je me rappel avoir posé la question sur ce que c'était, on m'avais dis que c'était obligatoire et que c'était à payer qu'une seule fois...

Je viens d'avoir une dernière réponse de l'assurance :
[citation]
Bonjour, le service assistance au personne et assistance juridique est un
service qui fait partie du contrat auto. Normalement vous avez signé les
statut de **la société d'assurance** sur lequel c'est indiqué. Pour cette année nous allons
vous les enlever mais pour les autres années il apparaitra automatiquement
sur l'avis echeance.
[/citation]

Et je re-confirme que je n'ai rien signé de tel. Ce n'est pas compliqué de toute façon, lors de la souscription je n'ai reçu que trois feuilles : le contrat en deux feuilles qui récapitule les garanties et services souscrits + la cotisation, comme convenue, que j'ai signé et la facture.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés