



## Remboursement OPTIQUES

Par **Lola92**, le **12/03/2020** à **19:10**

Bonjour

En septembre j'ai appelé ma mutuelle pour m'assurer qu'ils remboursent bien les lunettes de vue et j'ai demandé à quelle hauteur, ils m'ont expliqué que c'est pris en charge à 100% avec l'option que j'ai prise.

6 mois après qu'ils m'ont fait courir à droite et à gauche à demander des différents documents je reçois un mail qui m'annonce le remboursement de 407€ au lieu des 558€ .

Sous le choc je les appelle et là on me sort en remboursement par rapport à votre contrat je leur explique que j'ai appelé pour comprendre les 150% de remboursement mentionnés ils me disent non on a suivi la procédure fallait envoyer un devis on le fait pas par téléphone alors que la personne que j'avais au tel me l'a bien fait par tel. Je leur demande de trouver une solution pendant 40min on me dit juste que c'est fait rien à faire. C'est pas leur problème. Après que je persiste la dame me dit si vous voulez envoyer un courrier de réclamation après je demande à parler à un responsable qui aussi nie le devis téléphonique et la confirmation de rdv tout comme il nie que sa collègue m'a dit que c'est mort pendant 40min jusqu'à malgré que j'ai insisté pour trouver une solution et a enfin mentionné le courrier et ose me dire de tt façon ça sert à rien vous aurez une réponse négative

Que puis je faire ? Je vais perdre 150€ car la première dame n'a pas suivi la procédure et quand j'ai demandé l'enregistrement ils m'ont dit que c'est supprimé 2mois après. Donc je ne peux pas l'avoir ils ont juste une demande de devis sur leur logiciel mais que pour la monture. Pas les verres alors qu'elle m'a fait pour le total.

Ils m'ont traîné pendant 6 mois et quand j'ai menacé de taper un scandale dans leurs locaux ou les poursuivre en justice ils m'ont enfin répondu. Mais ils me remboursent pas tout.

Par **Visiteur**, le **12/03/2020** à **20:32**

Bonsoir,

Si vous relisez les conditions générales de votre contrat et la documentation qui les accompagne, la procédure est notée.

Par **miyako**, le **31/03/2020** à **14:35**

Bonjour,

En général,les complémentaires santé demandent de faire faire un devis ,par écrit, pour l'optique et le dentaire,ensuite ,on vous répond par écrit ( mail ou lettre) le montant du remboursement.

Lisez donc bien les conditions du contrat et le tableau des remboursements .

Amicalement vôtre

suji KENZO