



FICHE PRATIQUE

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE AUTO/MOTO ?

ACCIDENT

- **Établir un constat amiable**

En cas d'accident de la circulation avec un véhicule l'assuré doit remplir un constat amiable sur le lieu de l'accident. **Téléchargez la fiche pratique d'aide au constat.**

- **Organiser la prise en charge du véhicule**

Si le véhicule nécessite un remorquage, l'assuré peut bénéficier d'une assistance dépannage et d'un prêt de véhicule si le véhicule est immobilisé. Vérifiez que la garantie est bien prévue au contrat (se référer au point suivant « Assistance dépannage »).

- **Déclarer le sinistre**

Votre client a ensuite 5 jours pour déclarer son sinistre et 2 jours en cas de vol ou tentative de vol.

Lorsqu'il aura pris contact avec vous, deux options s'offrent à vous :

- **Ouvrir le sinistre en ligne** quelle que soit la nature de l'accident directement sur votre espace courtier dans la rubrique « *Déclarer un sinistre* ».

Accessible aux produits :

- **ÉQUITÉ** : Carpro - Easydrive - Passdrive - Millésime
- **SÉRÉNIS** : Carpass - Presticar - Maxi Bonus
- **AXA** : Auto Carpass 2012
- **WAKAM** : Taxi/VTC (reprise) et Terminus
- **ÉQUITÉ/GÉNÉRALI/WAKAM** : 2 Roues

En toute autonomie, laissez-vous guider en complétant les informations relatives à l'accident. Vous avez la possibilité de missionner un expert et délivrer la prise en charge selon les cas.



BON À SAVOIR

À tout moment, vous pouvez consulter l'état d'avancement du dossier dans la rubrique « *Consulter un sinistre* ».

- **Contactez nos services pour effectuer une déclaration :**

- o par téléphone au 01 8005 5000
- o par email à l'adresse : sinistreiard@sollyazar.com

- **Expertiser les dégâts (auto)**

En choisissant un garage partenaire votre client bénéficie de nombreux avantages :

- Confier son véhicule à un professionnel fiable
- Bénéficier de prestations gratuites : mise à disposition d'un véhicule de remplacement le temps de la durée des réparations , le nettoyage du véhicule et la garantie à vie pièces et main d'œuvre

Retrouvez la liste de nos garages partenaires sur votre espace courtiers

Une fois le sinistre déclaré, nous proposons plusieurs options selon les dommages causés au véhicule de votre client.

- Une **Expertise À Distance directement réalisée par votre client** : ce service est proposé sur tous nos contrats auto (hors Maxi Bonus et Terminus +).
- Une **Expertise À Distance réalisée au garage** permettant ainsi de ne pas immobiliser son véhicule le temps de l'expertise.
- Une **Expertise Terrain** lorsque les dommages rendent nécessaire le déplacement de l'expert : la visite doit se faire avant que toute réparation ne soit entamée sur le véhicule.

L'expert posera son diagnostic et indiquera précisément :

- le niveau de dangerosité du véhicule
- les réparations nécessaires
- sa valeur au jour de l'accident

• **Percevoir l'indemnisation**

- **L'avance sur recours**

Vos clients ayant un contrat d'assurance auto ou moto bénéficient de l'avance sur recours.

En cas d'accident non responsable, ils sont ainsi indemnisés deux fois plus rapidement.

Il convient de récupérer les éléments déclaratifs permettant de dégager la responsabilité de votre client (ex : constat amiable).

Après ouverture et expertise, votre client est indemnisé dès la réception du rapport d'expertise en moins de 14 jours.

- **Au titre d'une garantie « Dommages »**

Si le règlement intervient au titre d'une garantie « Dommages », la franchise applicable au contrat sera déduite de l'indemnité versée.

- o Si le véhicule est réparable, le règlement intervient selon le coût des réparations chiffré par l'expert.
- o Si le véhicule est classé épave, l'expert chiffre la valeur du véhicule au jour du sinistre et le règlement intervient selon la décision prise par l'assuré de conserver ou céder son véhicule.

2

BRIS DE GLACE

En cas de bris de glace, l'assuré peut contacter un réparateur partenaire.

Qu'il s'agisse d'un éclat sur le pare-brise, d'une fissure ou du remplacement complet, votre client peut prendre un rendez-vous en ligne avec un de nos réparateurs. **Une solution simple, fiable et rapide !**



- **Les bonnes raisons de choisir un réparateur partenaire.**

Simple : pas de déclaration ni de facture à nous envoyer et aucune avance de frais (sauf l'éventuelle franchise).

Fiable : la qualité de l'intervention assurée par un professionnel agréé.

Rapide : la prise de rendez-vous en un seul clic dans un garage proche de son domicile avec, dans certains ateliers MONDIAL et FRANCE pare-brise, la mise à disposition possible d'un véhicule de prêt le temps des réparations.

Si votre client choisi un autre garage et ne souhaite pas passer par l'une de nos enseignes partenaires, c'est possible. Avant de réaliser les réparations, il est nécessaire de nous adresser la déclaration écrite ou le constat ainsi qu'un devis des réparations.

Cependant, en passant par un autre garage, votre client devra faire l'avance des fonds.

Téléchargez le formulaire de déclaration d'un bris de glace automobile.

3

VOL

À la suite d'un vol, d'une tentative de vol ou d'un vol partiel, il convient d'inviter l'assuré à :

- **Déposer une plainte pour vol**

La plainte doit être déposée immédiatement auprès des autorités (commissariat ou gendarmerie).

Si nécessaire, l'assuré doit signaler le vol des papiers (carte grise, permis de conduire ...) du véhicule.



BON À SAVOIR :

Il est désormais possible de remplir une pré-plainte en ligne lorsque l'auteur des faits est inconnu : <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>. Un rendez-vous devra ensuite être organisé avec le commissariat ou la brigade de gendarmerie pour obtenir la signature de la plainte.

- **Transmettre les documents nécessaires à l'ouverture du dossier (se référer au point suivant « déclarer le sinistre »)**

L'assuré devra transmettre :

- la copie de la plainte (ou le procès-verbal de vol du véhicule détaillé),
- une déclaration relatant les circonstances du vol,
- les justificatifs de protection contre le vol s'ils sont demandés au contrat.



BON À SAVOIR :

Pourquoi déposer plainte en cas de vol du véhicule ?

- Pour permettre aux autorités de déclencher les recherches du véhicule volé.
- Pour se dégager de sa responsabilité civile et pénale en cas d'utilisation illégale du véhicule ou d'accident de la route.
- Pour déclencher l'opposition du certificat d'immatriculation en préfecture.

- **Mise en jeu de la garantie Vol**

CAS N° 1 : tentative de vol par effraction

L'expertise du véhicule sera organisée pour déterminer le montant des dommages pris en charge.

CAS N° 2 : le véhicule volé est retrouvé dans les 30 jours

L'assuré doit effectuer une démarche de « restitution et récupération » auprès des autorités pour ainsi aller récupérer son véhicule.



BON À SAVOIR :

Si le véhicule se trouve en fourrière, votre client devra le déplacer au plus vite vers un garage afin de limiter les frais de gardiennage qui restent à sa charge. Certains contrats d'assistance prennent en charge le remorquage du véhicule. Retrouvez cette information dans la convention d'assistance du contrat.

L'assuré devra ensuite nous transmettre le procès-verbal de découverte et nous indiquer la localisation du véhicule pour permettre l'expertise. Les conclusions de l'expert permettront de déterminer le montant de l'indemnisation.

CAS N° 3 : Le véhicule n'est pas retrouvé

L'assuré devra transmettre l'ensemble des éléments nécessaires pour chiffrer la valeur du véhicule au jour du vol.

Une proposition d'indemnisation est alors adressée après 30 jours.

Les bonnes pratiques :

- *Ne jamais laisser les clés et la carte grise à l'intérieur du véhicule.*
- *Fermer le garage à clé ainsi que le véhicule même s'il est garé à l'intérieur.*
- *Fermer les vitres et verrouiller le véhicule.*
- *Actionner les systèmes d'alarme et de protection au moment de quitter le véhicule.*
- *Si le véhicule est équipé d'un tracker, les forces de l'ordre doivent être alertées pour lancer les recherches.*

4

INCENDIE

- Déplacer le véhicule dans un garage pour l'expertise
- Nous transmettre les documents nécessaires à l'ouverture du dossier (se référer au point suivant « déclarer le sinistre ») :
 - une déclaration précisant les circonstances et la localisation du véhicule pour l'expertise.
Il est important de préciser s'il y a eu propagation de l'incendie à d'autres véhicules ou à un bien immobilier.
 - une plainte, lorsque l'incendie est d'origine criminelle.



BON À SAVOIR :

Si le véhicule se trouve en fourrière, votre client devra le déplacer au plus vite vers un garage afin de limiter les frais de gardiennage qui restent à sa charge. Certains contrats d'assistance prennent en charge le remorquage du véhicule. Retrouvez cette information dans la convention d'assistance du contrat.

5

ASSISTANCE DÉPANNAGE

En cas de besoin de remorquage, votre client peut contacter notre service d'assistance lorsque la garantie est prévue au contrat.

Le numéro se trouve sur sa carte verte :



Le service d'assistance prendra contact avec le dépanneur afin de lui régler directement la prestation.



BON À SAVOIR :

Si votre contrat le prévoit votre client aura accès au service e-dépanneuse pour suivre en temps réel le trajet de la dépanneuse jusqu'à son arrivée.

NUMÉROS À CONTACTER POUR BÉNÉFICIER DES SERVICES D'ASSISTANCE :

AUTO	MILLESIME	ASSURIMA	05 49 43 84 14
	TERMINUS	Europ Assistance	01 41 85 88 88
	PASSDRIVE		
	TERMINUS +		
	VSP		
	VTC		
	CARPRO		
	TAXI	Europ Assistance	01 41 85 84 00
	MAXI BONUS	Mondial Assistance	01 40 25 50 70
MOTO	MOTOPASS	Mondial Assistance	01 48 97 74 08

Une question concernant un sinistre ?

CONTACTEZ-NOUS :

 sinistreiard@sollyazar.com

 01 8005 5000



FPSIN22 07/2023

GROUPE SOLLY AZAR S.A.S. au capital de 200 000 € - 353 508 955 RCS Paris - Société de Courtage d'Assurances
Siège social : 65, rue de la Victoire - 75439 Paris Cedex 09 - N° Orias 07 008 500 - www.orias.fr