

Le guide facile en cas de sinistre



Sommaire

Les numéros indispensables.....	3
Besoin d'assistance.....	4
Que faire en cas de bris de glace.....	5
Vous avez eu un accident.....	6
Le constat amiable.....	8
Conseils pour bien le remplir.....	9
Votre droit à indemnisation.....	11
L'avantage L'olivier : nos garages agréés.....	12
Vol, vandalisme ou véhicule épave.....	13

Les numéros indispensables

Vous souhaitez
déclarer un sinistre



via votre Espace Perso

Vous êtes en panne et avez
besoin d'assistance



via le site mobile
ou au **01 41 85 99 73**

Vous avez eu un **bris de glace**

Contactez un de nos partenaires **pour ne pas avancer les frais :**



01 30 40 52 12



0 800 400 200

Des questions sur votre sinistre ?



Contactez-nous via votre Espace Perso



Écrivez-nous à **sinistre@lolivier.fr** - n'oubliez pas d'indiquer votre numéro de sinistre



Notre équipe de Lille se réjouit de pouvoir vous aider **01 79 35 06 54**

BON À SAVOIR

Conservez toujours une copie des documents que vous nous envoyez, vous pourriez en avoir besoin ultérieurement.

Vous pouvez déposer vos documents sur votre Espace Perso : **lolivier.fr/espace-perso**

Besoin d'assistance

Vous avez besoin d'assistance ?

Le plus important, c'est que vous soyez pris en charge rapidement. Pour cela appelez votre ligne directe L'olivier assistance au **01 41 85 99 73**, ou allez sur le **site web**.

Ce sont vos points de contact pour toutes les étapes de la prise en charge.

Si vous avez une panne	Sans option	Avec option(s)
A partir de...	50 km de votre domicile	Dès votre domicile
Où	France + Etranger*	France + Etranger*
Garanties incluses	Gestion du dépannage Remorquage de voiture	Gestion du dépannage Remorquage de voiture Prêt de véhicule jusqu'à 5 jours**
Poursuite du voyage	50€ par incident (France)	50€ par incident (France + étranger)

Si vous avez un accident	Sans option	Avec option(s)
A partir de...	Dès votre domicile	Dès votre domicile
Où	France + Etranger*	France + Etranger*
Garanties incluses	Gestion du dépannage Remorquage de voiture	Gestion du dépannage Remorquage de voiture Prêt de véhicule jusqu'à 7 jours**
Poursuite du voyage	50€ par incident (France)	50€ par incident (France + étranger)

*Vérifiez votre carte verte / **Véhicule de catégorie A

Cas particuliers

Si vous avez besoin d'assistance, le **weekend** ou le soir quand les garages sont **fermés**, vous devrez peut-être laisser votre voiture en gardiennage (afin qu'elle soit gardée en lieu sûr). Dans ce cas, dès l'ouverture des bureaux, nos équipes cherchent un garage ayant des disponibilités et vous recontactent pour organiser la prise en charge de votre véhicule.

Sur l'autoroute, l'assistance est assurée par des dépanneurs spécialisés, via **l'appel aux bornes d'urgence** ou en appelant le **112**.

BON À SAVOIR

En cas de maladie, blessure ou décès, vous bénéficiez de l'assistance aux personnes. Par exemple le transport, le rapatriement, ou le remboursement complémentaire de frais médicaux à l'étranger. Appelez le **01 41 85 99 73** pour en savoir plus.

Que faire en cas de bris de glace ?

1

Vous passez par nos partenaires

Votre avantage : vous n'avancez pas les frais

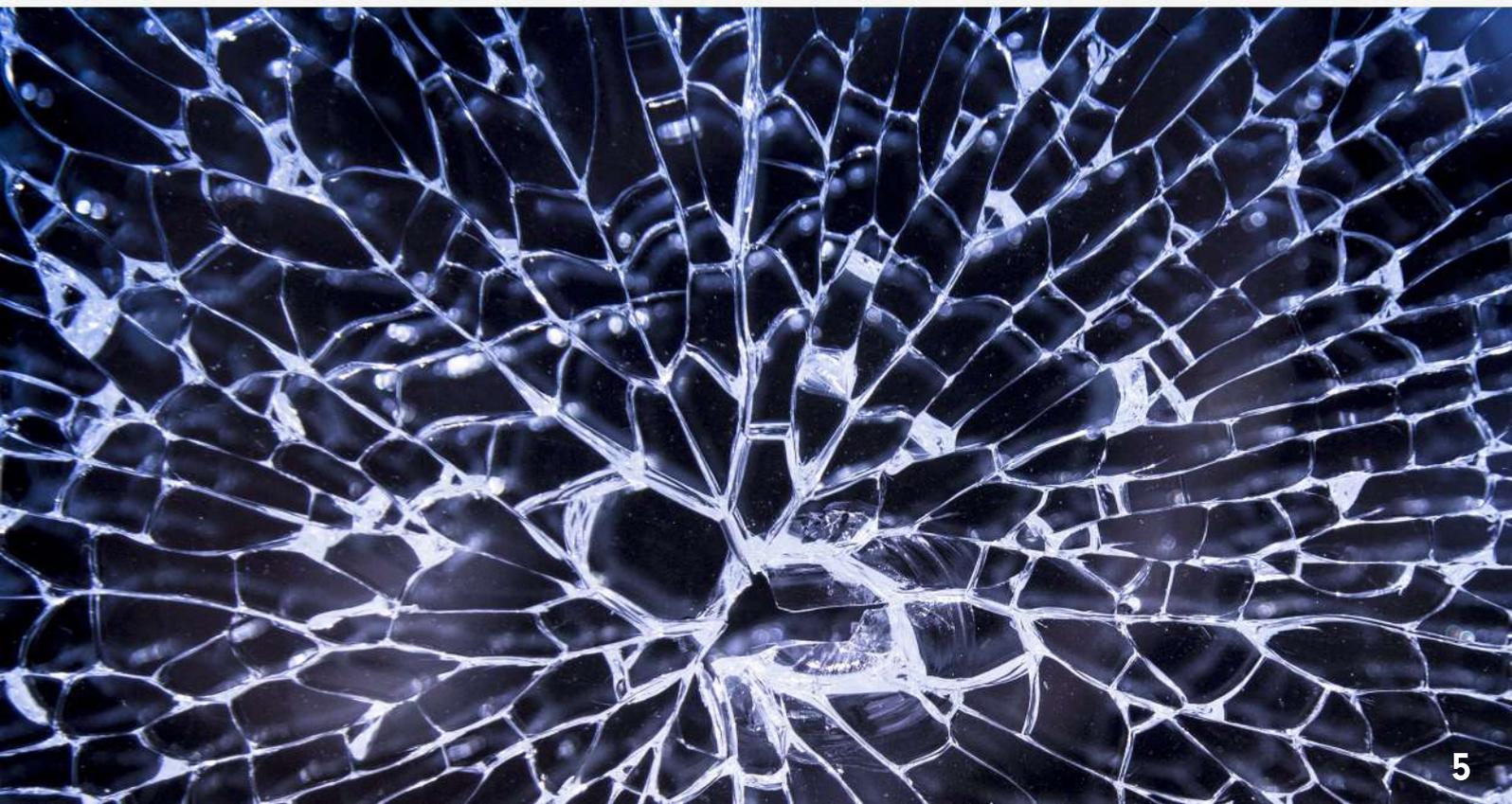
Que faire ? Appelez directement l'un de nos partenaires bris de glace, **Mondial Pare-brise** (01 30 40 52 12) ou **France Pare-brise** (0 800 400 200) pour ouvrir un dossier. Le partenaire s'occupe du reste. Notez que seule la franchise contractuelle bris de glace sera à votre charge.

2

Vous faites appel à un autre réparateur

Commencez par nous appeler au 01 79 35 06 54.

Nos conseillers feront le point avec vous et vous indiqueront les démarches à suivre. Cela vous permettra d'être remboursé plus rapidement une fois les réparations effectuées. Notez que vous devrez avancer les frais et que la franchise contractuelle bris de glace sera à votre charge.



Vous avez eu un accident

A

Il s'agit d'un accident seul (c'est-à-dire n'impliquant que vous)



Vous perdez le contrôle de votre véhicule...



...ou d'un choc en stationnement
(ex : vous retrouvez votre véhicule endommagé sur un parking)

Déclarez votre sinistre via votre Espace Perso*

Transmettez-nous une déclaration

(via votre Espace Perso lors de votre déclaration ou dans l'onglet mes documents)
décrivant la date, l'heure, le lieu et les circonstances de l'accident.

SI VOUS AVEZ SOUSCRIT À LA FORMULE TOUS RISQUES

Evaluation des dommages

Nous mandats un expert pour évaluer les dommages qu'a subis votre véhicule

Réparations

Le garage répare votre véhicule et émet la facture. Vous pouvez récupérer votre véhicule

Indemnisation

A réception du rapport de l'expert et de la facture, nous vous indemnisons, franchise déduite**

*Si vous rencontrez un problème, appelez-nous au 01 79 35 06 54.

**Si vous passez par un de nos garages agréés vous n'aurez pas besoin d'avancer les frais.

BON À SAVOIR

1. Appelez les secours (gendarmerie, pompiers) s'il y a des **blessés**
2. Appelez l'assistance si vous en avez besoin
3. Déclarez votre sinistre **sous 48H**

B

Il s'agit d'un accident impliquant un ou plusieurs autres véhicules



Déclarez votre sinistre via votre [Espace Perso](#)

Transmettez-nous le(s) constat(s) amiable(s)

établi(s) avec les conducteurs avec lequel (lesquels) il y a eu collision
(via votre Espace Perso lors de votre déclaration ou dans l'onglet [mes documents](#))

À réception, le gestionnaire de votre dossier déterminera votre droit à indemnisation

SI VOUS EN BÉNEFICIEZ :

L'expertise peut se faire par l'envoi de photos du réparateur à l'expert pour évaluation des dommages de votre véhicule

Le garage répare votre véhicule et émet la facture
Vous pouvez récupérer votre véhicule

A réception du rapport de l'expert et de la facture, nous vous indemnisons, selon votre droit à indemnisation (franchise déduite si responsable)*

*Si vous passez par un de nos garages agréés, vous n'aurez pas besoin d'avancer les frais.

BON À SAVOIR

Les démarches prioritaires sont les mêmes que pour un accident seul (cf. «Bon à savoir» page 6)

Il y a un blessé ?

Nos conseillers vous expliqueront les démarches à suivre lors de votre appel

Vous n'êtes pas d'accord avec l'autre conducteur ?

Rien ne vous oblige à signer un constat à l'amiable ! Transmettez-nous votre version sur un constat afin que nous commencions une discussion auprès de l'assureur adverse sur les responsabilités

Le constat amiable

1 Date de l'accident	Heure	2 Localisation :	Lieu :	3 Blessé(s) même léger(s)
		Pays :		non <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/>

4 Dégâts matériels à des véhicules autres que A et B	objets autres que des véhicules
non <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/>	non <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/>

5 Témoins : noms, adresses et tél.
.....
.....

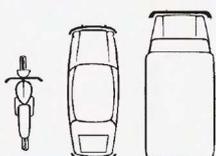
VÉHICULE A

6 Preneur d'assurance/assuré (voir attestation d'assurance)
NOM :
Prénom :
Adresse :
Code postal : Pays :
Tél. ou e-mail :

7 Véhicule	
À MOTEUR	REMORQUE
Marque, type	
N° d'immatriculation	N° d'immatriculation
Pays d'immatriculation	Pays d'immatriculation

8 Société d'assurance (voir attestation d'assurance)
NOM :
N° de contrat :
N° de carte verte :
Attestation d'assurance ou carte verte valable du : au :
Agence (ou bureau, ou courtier) :
NOM :
Adresse :
..... Pays :
Tél. ou e-mail :
Les dégâts matériels au véhicule sont-ils assurés par le contrat ? non <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/>

9 Conducteur (voir permis de conduire)
NOM :
Prénom :
Date de naissance :
Adresse :
..... Pays :
Tél. ou e-mail :
Permis de conduire n° :
Catégorie (A, B, ...) :
Permis valable jusqu'au :

10 Indiquer le point de choc initial au véhicule A par une flèche →


11 Dégâts apparents au véhicule A :
.....
.....

14 Mes observations :
.....
.....

12. CIRCONSTANCES

↓ Mettre une croix dans chacune des cases utiles pour préciser le croquis ↓	
A	B
<i>* Rayer la mention inutile</i>	
<input type="checkbox"/> 1 * en stationnement / à l'arrêt	<input type="checkbox"/> 1
<input type="checkbox"/> 2 * quittait un stationnement / ouvrait une portière	<input type="checkbox"/> 2
<input type="checkbox"/> 3 prenait un stationnement	<input type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 4 sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre	<input type="checkbox"/> 4
<input type="checkbox"/> 5 s'engageait dans un parking, un lieu privé, un chemin de terre	<input type="checkbox"/> 5
<input type="checkbox"/> 6 s'engageait sur une place à sens giratoire	<input type="checkbox"/> 6
<input type="checkbox"/> 7 roulait sur une place à sens giratoire	<input type="checkbox"/> 7
<input type="checkbox"/> 8 heurtait à l'arrière, en roulant dans le même sens et sur une même file	<input type="checkbox"/> 8
<input type="checkbox"/> 9 roulait dans le même sens et sur une file différente	<input type="checkbox"/> 9
<input type="checkbox"/> 10 changeait de file	<input type="checkbox"/> 10
<input type="checkbox"/> 11 doublait	<input type="checkbox"/> 11
<input type="checkbox"/> 12 virait à droite	<input type="checkbox"/> 12
<input type="checkbox"/> 13 virait à gauche	<input type="checkbox"/> 13
<input type="checkbox"/> 14 reculait	<input type="checkbox"/> 14
<input type="checkbox"/> 15 empiétait sur une voie réservée à la circulation en sens inverse	<input type="checkbox"/> 15
<input type="checkbox"/> 16 venait de droite (dans un carrefour)	<input type="checkbox"/> 16
<input type="checkbox"/> 17 n'avait pas observé un signal de priorité ou un feu rouge	<input type="checkbox"/> 17
← indiquer le nombre de cases marquées d'une croix →	

A signer obligatoirement par les DEUX conducteurs
 Ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité mais un relevé des identités et des faits servant à l'accélération du règlement

13 Croquis de l'accident au moment du choc	13
<small>Préciser : 1. le tracé des voies - 2. la direction (par des flèches) des véhicules A, B - 3. leur position au moment du choc - 4. les signaux routiers - 5. le nom des rues (ou routes).</small>	



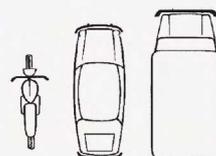
VÉHICULE B

6 Preneur d'assurance/assuré (voir attestation d'assurance)
NOM :
Prénom :
Adresse :
Code postal : Pays :
Tél. ou e-mail :

7 Véhicule	
À MOTEUR	REMORQUE
Marque, type	
N° d'immatriculation	N° d'immatriculation
Pays d'immatriculation	Pays d'immatriculation

8 Société d'assurance (voir attestation d'assurance)
NOM :
N° de contrat :
N° de carte verte :
Attestation d'assurance ou carte verte valable du : au :
Agence (ou bureau, ou courtier) :
NOM :
Adresse :
..... Pays :
Tél. ou e-mail :
Les dégâts matériels au véhicule sont-ils assurés par le contrat ? non <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/>

9 Conducteur (voir permis de conduire)
NOM :
Prénom :
Date de naissance :
Adresse :
..... Pays :
Tél. ou e-mail :
Permis de conduire n° :
Catégorie (A, B, ...) :
Permis valable jusqu'au :

10 Indiquer le point de choc initial au véhicule B par une flèche →


11 Dégâts apparents au véhicule B :
.....
.....

14 Mes observations :
.....
.....

15 Signature des conducteurs	15
-------------------------------------	-----------

A **B**

Conseils pour bien le remplir

Les cases de gauche concernent les manoeuvres effectuées par le **véhicule A**

Ici vous êtes le **véhicule B**

Lieu de l'accident : si possible, mettez l'adresse précise

A cocher même si vous n'êtes blessé que très légèrement (ex : mal au dos, mal au cou, douleur aux jambes etc...)

1. Date de l'accident 2. Localisation 3. Blessé(s)

4. Dégâts matériels 5. Témoins



Ne cochez pas les cases 2, 4, 6, 10, 14 et 17 si votre manoeuvre est terminée.

Vérifiez que l'autre conducteur a lui aussi entièrement complété ces 3 rubriques

VÉHICULE A

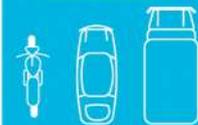
6. Preneur d'assurance/assuré (voir attestation d'assurance)

7. Véhicule

8. Société d'assurance (voir attestation d'assurance)

9. Conducteur (voir permis de conduire)

10. Indiquer le point de choc initial au véhicule A par une flèche →



11. Dégâts apparents au véhicule A :

14. Mes observations :

12. CIRCONSTANCES

A

B

- | | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | 1 | <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 4 |
| <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> | 5 |
| <input type="checkbox"/> | 6 | <input type="checkbox"/> | 6 |
| <input type="checkbox"/> | 7 | <input type="checkbox"/> | 7 |
| <input type="checkbox"/> | 8 | <input type="checkbox"/> | 8 |
| <input type="checkbox"/> | 9 | <input type="checkbox"/> | 9 |
| <input type="checkbox"/> | 10 | <input type="checkbox"/> | 10 |
| <input type="checkbox"/> | 11 | <input type="checkbox"/> | 11 |
| <input type="checkbox"/> | 12 | <input type="checkbox"/> | 12 |
| <input type="checkbox"/> | 13 | <input type="checkbox"/> | 13 |
| <input type="checkbox"/> | 14 | <input type="checkbox"/> | 14 |
| <input type="checkbox"/> | 15 | <input type="checkbox"/> | 15 |
| <input type="checkbox"/> | 16 | <input type="checkbox"/> | 16 |
| <input type="checkbox"/> | 17 | <input type="checkbox"/> | 17 |

13. Croquis de l'accident au moment du choc 15.

VÉHICULE B

6. Preneur d'assurance/assuré (voir attestation d'assurance)

7. Véhicule

8. Société d'assurance (voir attestation d'assurance)

9. Conducteur (voir permis de conduire)

10. Indiquer le point de choc initial au véhicule B par une flèche →



11. Dégâts apparents au véhicule B :

14. Mes observations :

Indiquez «0» si aucune des situations décrites ne correspond aux circonstances de l'accident.

Mettez le point de choc à l'aide d'une croix

En l'absence de dégâts apparents, exprimer des réserves (ex : sous réserve d'expertise.)

15. Signatures des conducteurs

15. 14. Mes observations :

Pour compléter le croquis et/ou les cases cochées ou exprimer votre désaccord avec l'autre conducteur



NE SIGNEZ PAS LE CONSTAT AVANT QUE L'AUTRE CONDUCTEUR NE L'AIT LUI-MÊME ENTièrement COMPLÉTÉ. NE RIEN MODIFIER AU CONSTAT APRÈS LES SIGNATURES ET LA SÉPARATION DES EXEMPLAIRES DES 2 CONDUCTEURS.

Conservez toujours un modèle de constat vierge dans votre boîte à gants.
Vous n'en avez pas ? Rendez-vous dans votre **Espace Perso** pour en recevoir un.

Voici les principaux sigles que vous pouvez utiliser pour réaliser le croquis de votre accident :



Véhicule



Camion



Ouverture de portière



Deux-roues



Ligne
discontinue



Balise
de priorité

BON À SAVOIR

N'oubliez pas d'indiquer le nombre de cases marquées d'une croix en bas de la colonne «**Circonstances**».

N'hésitez pas à être précis sur les circonstances de l'accident dans la case «**Mes observations**» pour accélérer l'analyse de votre dossier. Les passagers du véhicule ainsi que les membres de la famille du conducteur ne peuvent pas être considérés comme des témoins de l'accident.

En signant le constat avec le tiers, vous reconnaissez les faits. Ce sera la référence qu'utilisera votre assureur pour fixer les responsabilités. Relisez-le bien avant de signer. Conservez-en toujours une copie.

Votre droit à indemnisation

Comprendre vos droits

Votre couverture et votre responsabilité déterminent vos droits comme montré ci-dessous :

Votre responsabilité	Votre Indemnisation		
	Tiers essentiel	Tiers confort	Tous risques
0% (l'autre conducteur est fautif)*	100%	100%	100%
50% (responsabilité partagée)	50%	50%	100% (déduction franchise sur 50%)
100% (votre faute ou tiers adverse non identifié)	0%	0%	100% (déduction franchise sur 100%)

* Si l'autre conducteur a bien été identifié et qu'il a une assurance en règle

Qu'est-ce qu'une franchise ?

C'est la somme qui reste à la charge de l'assuré après remboursement en cas de sinistre responsable ou en cas de sinistre avec un tiers adverse non identifié.

Si votre véhicule est réparable et que vous avez droit à une indemnisation, bénéficiez de notre réseau de garages agréés : **pas de frais à avancer et profitez d'une voiture de prêt.**

Des exemples concrets pour comprendre :

1 Pour le cas d'un assuré couvert par la formule **Tous risques** et **100% responsable** :
La facture de réparations de l'aile de sa voiture est de 1000€ et la franchise est de 350€.
L'olivier remboursera 650€ : le montant des réparations moins la franchise.

2 Pour le cas d'un assuré couvert par la formule **Tous risques** et **50% responsable** :
La facture de réparations du pare-chocs est de 100€, et la franchise est de 350€.
Ce montant étant inférieur à 50% de la franchise, il restera intégralement à sa charge.

3 Pour le cas d'un assuré couvert par la formule **Tous risques** et **0% responsable** :
La facture de réparation de la portière est de 500 € et la franchise de 350 €. **L'olivier remboursera 500 € : vous ne payez pas de franchise car vous n'êtes pas responsable.**

L'avantage L'olivier : nos garages agréés

Votre véhicule a besoin de réparations, couvertes dans le cadre votre contrat ? Profitez des avantages de notre réseau de garages agréés :

Préservez votre mobilité avec le prêt de véhicule :

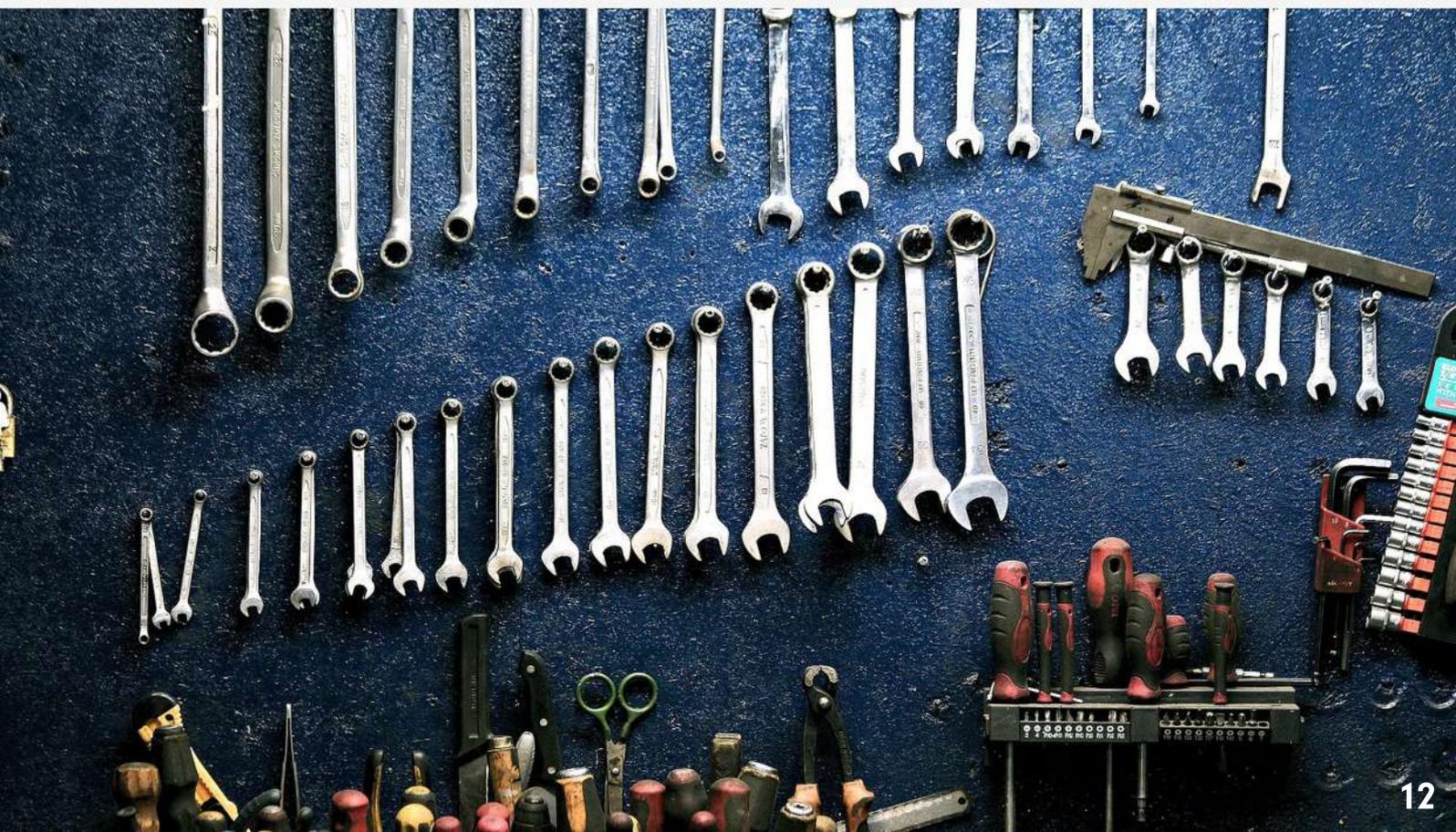
Pendant toute la durée de réparations de votre véhicule, **le garage met à votre disposition une voiture de remplacement** de catégorie A.

N'avancez pas les frais :

Au sein de notre réseau partenaire, **L'olivier règle directement le réparateur**. Ne reste à votre charge, le cas échéant, que la franchise.

Exemple : vous avez un accident et vous n'êtes pas responsable (vous bénéficiez des droits à indemnisation). Le garagiste évalue les réparations à 3 jours, pour un montant de 7500€. Vous prenez rendez-vous avec un de nos garages agréés pour la réparation.

Au dépôt de votre véhicule, **un véhicule de prêt vous est accordé**, pour les 3 jours. Une fois la réparation effectuée, vous récupérez votre véhicule **sans rien régler** : c'est L'olivier qui prend directement en charge la facture.



Vol, vandalisme ou véhicule épave

A

Véhicule volé

Déclarez votre sinistre en nous appelant au 01 79 35 06 54

Transmettez-nous le dépôt de plainte

effectué auprès des autorités (**dans les 2 jours à compter du vol**) ainsi que le questionnaire vol complété qui vous sera transmis par nos services suite à votre déclaration



ÉVALUATION :

Si vous êtes en formule **Tiers confort** ou **Tous risques**, nous mandats un expert pour évaluer la valeur de votre véhicule au jour du sinistre (transmettez bien à l'expert toutes les pièces qu'il réclame)



Si votre véhicule est retrouvé dans les 30 jours à compter du vol, l'expert évaluera le montant de la remise en état de votre véhicule

Une fois le délai légal écoulé, si votre dossier est complet, L'olivier vous fera une offre d'indemnisation fondée sur l'évaluation faite par l'expert

B

Il s'agit d'un vandalisme

Même démarche qu'en cas d'un accident seul (page n°6)



Effectuez votre **dépôt de plainte** auprès des autorités, et transmettez-le nous dans les 48h.



Véhicule épave

Votre véhicule est déclaré économiquement irréparable par l'expert
C'est-à-dire que le coût des réparations est supérieur à la valeur marché de votre véhicule

L'évaluation est faite en tenant compte de l'état d'entretien du véhicule et des tarifs du marché des véhicules d'occasion.

Exemple 1 : Le véhicule valait 10 000 € avant sinistre (on appelle cette valeur la **VRADE**). Suite au sinistre, la valeur du véhicule endommagé diminue (car il faut effectuer des réparations) et passe à 2 000 € (on appelle cette valeur la **valeur résiduelle**).

Exemple 2 : Le véhicule vaut 10 000 € avant le sinistre. Après le sinistre, le coût des réparations s'élève à 12 000 €. Le véhicule sera déclaré épave.

L'expert mandate notre épaviste agréé pour faire retirer le véhicule et le stocker gratuitement (pour éviter les frais de gardiennage non couverts par votre contrat).

Vous acceptez la cession de votre véhicule

Exemple : Si vous disposez d'un droit à indemnisation de 100%, votre véhicule vous sera remboursé à sa valeur d'avant sinistre, soit ici de 10 000 €.

Vous préférez conserver votre véhicule

Exemple : Si vous disposez d'un droit à indemnisation de 100% et que vous décidez de conserver votre véhicule (qui vaut 2 000 € après sinistre), vous serez remboursé de la différence entre la valeur d'avant et d'après le sinistre, soit de 8 000 €.

Avec le pack premium, une compensation supplémentaire (jusqu'à 2 000 €) pourra vous être proposée.

Vous n'êtes pas d'accord avec l'évaluation de l'expert ?

Laissez notre épaviste agréé récupérer votre véhicule, il sera toujours possible de contester et d'apporter des éléments à l'expert par la suite, afin de revoir la valeur de votre véhicule.

BON À SAVOIR

Vous êtes victime d'un délit de fuite ? Les bons réflexes à avoir :

1. Relever la plaque d'immatriculation du fuyard
2. Déposer plainte
3. Recueillir le témoignage de personnes ayant assisté à la scène