

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** (numéros gratuits) :



01 30 40 52 12



0 800 800 365



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 un de nos 3 packs	Avec l'assistance +
A partir de...	50km de votre domicile	Dès votre domicile	Dès votre domicile
Où	France + Etranger*	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**	Gestion du dépannage Remorquage de voiture Prêt de véhicule jusqu'à 8 jours***
Poursuite du voyage	50€ par incident (France)	50€ par incident (France + Etranger)	Transport ou hotel selon la durée d'immobilisation (France + Etranger)

Si vous avez un accident	Sans option	Avec un de nos 3 packs	Avec l'assistance +
A partir de...	Dès votre domicile	Dès votre domicile	Dès votre domicile
Où	France + Etranger*	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**	Gestion du dépannage Remorquage de voiture Prêt de véhicule jusqu'à 15 jours***
Poursuite du voyage	50€ par incident (France)	50€ par incident (France + Etranger)	Transport ou hotel selon la durée d'immobilisation (France + Etranger)

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

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), **France Pare-brise** (0 800 400 200) ou **Carglass** (0 800 800 365) pour ouvrir un dossier. Le partenaire s'occupe du reste. Notez que seule la franchise contractuelle bris de glace sera à votre charge. Pour la connaître allez sur votre **Espace Perso** dans la rubrique 'déclarer un sinistre'.

2

Vous faites appel à un autre réparateur

Appelez nous au 01 79 35 06 54 pour valider la prise en charge de votre bris de glace. Nos conseillers feront le point avec vous et vous indiqueront les démarches à suivre.

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, pompier) 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 dans l'onglet mes documents)



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



SI VOUS EN BENEFICIEZ :

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 4).

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 : _____ Pays : _____	3 Blessé(s) même léger(s) non ☐ oui ☐
4 Dégâts matériels à des véhicules autres que A et B : non ☐ oui ☐ objets autres que des véhicules : non ☐ oui ☐		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 : _____ Pays d'immatriculation : _____	N° 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 ☐ oui ☐

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 :

12. CIRCONSTANCES

↓ Mettre une croix dans chacune des cases utiles pour préciser le croquis ↓

** Rayer la mention inutile*

A ☐ 1 * en stationnement / à l'arrêt ☐ 2 * quittait un stationnement / ouvrait une portière ☐ 3 prenait un stationnement ☐ 4 sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre ☐ 5 s'engageait dans un parking, un lieu privé, un chemin de terre ☐ 6 s'engageait sur une place à sens giratoire ☐ 7 roulait sur une place à sens giratoire ☐ 8 heurtait à l'arrière, en roulant dans le même sens et sur une même file ☐ 9 roulait dans le même sens et sur une file différente ☐ 10 changeait de file ☐ 11 doublait ☐ 12 virait à droite ☐ 13 virait à gauche ☐ 14 reculait ☐ 15 empiétait sur une voie réservée à la circulation en sens inverse ☐ 16 venait de droite (dans un carrefour) ☐ 17 n'avait pas observé un signal de priorité ou un feu rouge	B ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 16 ☐ 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
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)

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 : _____ Pays d'immatriculation : _____	N° 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 ☐ oui ☐

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

14 Mes observations :

A

B

8

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. Prénom d'assurance/déclaré (voir attestation d'assurance)

7. Véhicule

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

9. Conducteur (voir permis de conduire)

12. CIRCONSTANCES

A	B
☐ 1	☐ 1
☐ 2	☐ 2
☐ 3	☐ 3
☐ 4	☐ 4
☐ 5	☐ 5
☐ 6	☐ 6
☐ 7	☐ 7
☐ 8	☐ 8
☐ 9	☐ 9
☐ 10	☐ 10
☐ 11	☐ 11
☐ 12	☐ 12
☐ 13	☐ 13
☐ 14	☐ 14
☐ 15	☐ 15
☐ 16	☐ 16
☐ 17	☐ 17

13. Croquis de l'accident au moment du choc

VÉHICULE B

6. Prénom d'assurance/déclaré (voir attestation d'assurance)

7. Véhicule

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

9. Conducteur (voir permis de conduire)

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

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

11. Dégâts apparents au véhicule A

14. Mes observations :

15. Signatures des conducteurs

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

11. Dégâts apparents au véhicule B

14. Mes observations :

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)

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 1 000€ 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 :

Préserver 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 7 500€.

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 mandatons 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

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

B

Il s'agit d'un vandalisme

Même démarche qu'en cas d'un accident seul (page n°4)



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 euros 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