

Que faire en cas de sinistre automobile ?

PANNE / ACCIDENT

1. **Ne circulez plus!**
 2. **Sécurisez votre véhicule et vos passagers :**
 - **Garez-vous** sur le bord de la route ou la bande d'arrêt d'urgence et coupez le moteur.
 - **Sortez par le côté droit** du véhicule.
 - **Mettez** : feux de détresse + gilet jaune + triangle (à 30m du véhicule) et restez à l'abri derrière les barrières de sécurité.
 3. **Appelez l'assistance :**
 - **Avant tout**, réunissez les éléments suivants • n° contrat (sur carte verte) • n° téléphone utilisé • papiers du véhicule (carte grise, carte verte)
 - En cas d'urgence médicale : appelez le Samu (15).
 - Sur ROUTE : appelez **MONDIAL ASSISTANCE** : 0 800 103 105 - Depuis l'étranger : +33 1 40 25 58 86 / ZONE EURO : 112.
 - Sur AUTOROUTE : appelez en premier lieu depuis une **borne téléphonique** ou contactez les services de **Police ou Gendarmerie**.
- ⚠ Une fois le dépanneur autoroutier présent : appelez **MONDIAL ASSISTANCE** (contacts ci-dessus)**



Toute prestation DÉPANNAGE/REMORQUAGE engagée sans l'accord préalable de Mondial Assistance ne sera pas prise en charge.
Si votre véhicule est un véhicule dit « PRESTIGE », signalez-le à l'assistance afin qu'il soit rapatrié vers le garage de la marque de votre véhicule le plus proche.
En cas de prêt de véhicule, y pour les véhicules PRESTIGE, le type de véhicule prêté est limité à une catégorie D (type Volkswagen TOURAN).

4. **Remplissez le constat amiable auto, version papier ou rendez-vous sur l'application mobile « e-constat auto »**
NOS CONSEILS :
 - Utilisez un stylo bille.
 - **Qui ne conteste consent !** Complétez les observations si vous n'êtes pas d'accord avec le tiers.
 - **Cochez uniquement les cases vous concernant** et ne laissez pas l'autre conducteur remplir la partie qui vous est réservée.
 - **Le schéma est très important** : soyez précis, faites apparaître le marquage au sol, panneaux de signalisation, noms des rues...
 - Notez l'identité et l'adresse des témoins éventuels.
 - Décrivez avec précision et exactitude les circonstances et les dommages liés à l'accident.
5. **Contactez-nous : 05 46 38 95 02 ou tolede.indemnisation@allianz.fr**
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h / **Jours fériés et week-end : signalez l'accident au 0 978 0978 023 , choix 1.**

⚠ CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE !

- Contacter et organiser le dépannage/remorquage sans l'accord de Mondial Assistance.
- Négocier, discuter des responsabilités avec l'autre conducteur. L'assurance se chargera de déterminer les causes et responsabilités.
- Réparer votre véhicule avant que l'expertise n'ait été effectuée.

BRIS DE GLACE

1. **Contactez-nous : 05 46 38 95 02 ou tolede.indemnisation@allianz.fr** avant d'engager toute réparation.
2. **Si caractère de dangerosité Jours fériés et week-end : contactez le 0 978 978 090**
3. **Si vous faites appel à un réparateur non agréé**, vous devez déclarer votre sinistre dans un **délai maximum de 5 jours** et transmettre le devis correspondant avant toute réparation. Votre devis sera contrôlé et nous vous indiquerons le montant maximum indemnisable.

VOL

1. **Appelez le 0800 103 105** pour organiser la poursuite de votre voyage ou le retour à domicile, en fonction du lieu de survenance du vol.
2. **Déposez plainte** auprès des services de police ou de gendarmerie ou en ligne : www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr
3. **Contactez-nous : 05 46 38 95 02 ou tolede.indemnisation@allianz.fr**. **Jours fériés et week-end : 0 978 0978 023.**

SI VOTRE CONTRAT N'EST PAS FINALISÉ

⚠ ATTENTION ! Si votre contrat n'est pas finalisé (carte grise, sinistralité à fournir...), vous disposez d'une **carte verte provisoire (valable 1 mois)**.
Les services de **MONDIAL ASSISTANCE** n'auront pas accès informatiquement aux garanties de votre contrat.
En effet, une fois le contrat finalisé, un délai de 24 à 48h est nécessaire pour que l'assistance accède à vos garanties.

Voici la marche à suivre dans ce cas de figure :

1. **Appelez MONDIAL ASSISTANCE** pour signaler votre situation afin qu'ils l'enregistrent.
2. **Votre référence de dossier** assistance commencera par la lettre **T** suivie de chiffres à rappeler à chaque contact avec leurs services.
3. **Contactez les prestataires** adéquats et nécessaires (dépanneur, garage...).
4. **Faites l'avance des fonds.**
5. **Transmettez vos factures** à reclamation@votreassistance.fr pour remboursement en rappelant la référence T+chiffres.
Mettez-nous en copie de votre email : tolede.indemnisation@allianz.fr