

# Vous venez d'avoir un accident ...Oui, mais après ?



## AVANCAR vous donne la marche à suivre

### 1. Présentation du véhicule

- Présentez-vous **sans rdv** avec votre véhicule à la carrosserie durant les heures d'ouverture :

Du Lundi au Jeudi 8h-12h ; 14h-18h

Vendredi 8h-12h ; 14h-17h

- Munissez-vous de :
  - . La carte grise
  - . Le constat
  - . L'attestation d'assurance
  - . Votre permis de conduire

*Si vous n'avez pas fait de constat, que vous avez endommagé seul votre véhicule ou que vous l'avez retrouvé abîmé, **Le bon réflexe** : Présentez-vous avec votre véhicule à la carrosserie et confiez la gestion du dossier à votre conseiller AVANCAR.*

### 2. Ordre de réparation

- Un conseiller Avancar va recueillir l'ensemble des éléments nécessaires au traitement de votre dossier et vous faire signer un Ordre de Réparation qui indique que vous lui donnez l'autorisation d'intervenir sur votre véhicule selon les conclusions de l'expert et de votre assurance.

### 3. Déclaration du sinistre

- Votre conseiller Avancar va se charger pour vous de faire les démarches nécessaires auprès de votre assureur et de l'expert. (ouverture de dossier/envoi de constat...)

Références dossiers :

Cabinet d'expertise :

Franchise :

TVA :

### 4. Prise de rendez-vous

- Vous convenez d'un unique rendez-vous selon vos disponibilités avec votre conseiller Avancar pour l'expertise et les réparations de votre véhicule

Vous avez RDV le :

à :

- La durée d'immobilisation moyenne de votre véhicule est d'une semaine (différent selon les cas)

**A partir de ce moment-là vous n'avez plus rien à faire !**

*Si vous avez une quelconque demande de l'expert ou de l'assurance durant cette période avertissez-en votre conseiller Avancar avant d'entreprendre toutes démarches, cela pourrait compliquer votre dossier...*

**Ne vous présentez pas seul chez l'expert !**

### 5. RDV d'expertise

- Dans les jours qui précèdent votre rdv, votre conseiller Avancar va vérifier que l'expert a bien reçu la mission de votre assurance et va confirmer son passage.

### 6. Le jour du RDV

- Vous déposez comme convenu votre véhicule à la carrosserie, cela ne vous prendra que quelques minutes.

### 7. Véhicule de remplacement

- Le jour même le carrossier vous met à disposition un véhicule de remplacement selon ces conditions :
- Vous pourrez ainsi retourner à vos occupations, le véhicule vous est dédié pendant toute la durée des réparations de votre véhicule
- Important :
  - ✓ vous trouverez la copie de la carte grise et de l'attestation d'assurance dans la boîte à gants ;
  - ✓ Un **contrat de prêt nominatif** vous a été remis par le réceptionnaire, il est à présenter en cas de contrôle de police ;
  - ✓ Vous êtes assuré tous risques d'office par le garage mais vous avez la possibilité sur simple demande de faire effectuer un transfert de votre assurance

## 8. Expertise

- Comme prévu, l'expert va se présenter au garage afin d'expertiser votre véhicule afin d'en référer à votre assurance ;
- Un technicien **Avancar** va procéder en même temps à une expertise contradictoire afin de défendre aux mieux vos intérêts ;
- Ainsi, ils vont s'accorder sur la méthodologie de réparation et/ou d'échange la mieux adaptée

## 9. Accord de l'expert

- Après le passage de l'expert, un technicien **AVANCAR**, fait une estimation chiffrée des réparations qu'il communique à l'expert.
- Sous 24 à 48 h, l'expert nous communique son accord

## 10. Commande des pièces (si besoin)

- Dès le retour de l'expert, nous pouvons passer commande des pièces à remplacer sur votre véhicule si besoin
- Le délai moyen de livraison est de 48h

## 11. Mise en réparation du véhicule

- Sans attendre la livraison des pièces, nos techniciens commencent à mettre votre véhicule en réparation (démontage, redressage... selon les besoins)
- Une fois le véhicule réparé, il passe en peinture...

## 12. Lavage intérieur/extérieur \* offert\*

- Afin de toujours mieux satisfaire nos clients, **Avancar** vous offre le lavage intérieur et extérieur après chaque intervention en carrosserie.

## 13. Facture des réparations

- Dès la fin des travaux, nous établissons la facture des réparations conformément au rapport d'expertise que nous adressons pour vous à votre assurance.

## 14. Livraison du véhicule

- Nous vous contactons dès que possible afin de vous donner une date et heure de livraison de votre véhicule.

## 15. Pas d'avance de paiement

- Lorsque vous venez récupérer votre véhicule, vous devrez nous déposer un chèque du montant total des réparations que nous mettrons **en attente**, le temps que vous perceviez le remboursement de votre assurance.

**Pensez à nous informer du remboursement de votre assurance au plus tôt**  
**Nous attendons votre accord pour mettre le chèque à l'encaissement**  
(Le délai de remboursement est en moyenne de 2 à 3 semaines, au-delà n'hésitez pas à nous contacter)

**« Dans le domaine de la carrosserie, votre réparateur est le mieux placé  
pour vous renseigner et défendre au mieux vos intérêts  
N'hésitez pas à nous solliciter pour tous renseignements »**

**AVANCAR**

**4 Montée du CDT de Robien – Parc d'Activités de la Valentine**

**13011 MARSEILLE**

**04.91.45.13.13**

**Contact.avancar@gmail.com**

*Vous avez été accueilli par :*



# Gestion de sinistre automobile

## « Toutes Assurances – Toutes Marques »

### Libre choix réparateur

Les assureurs omettent souvent de vous en informer mais sachez que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 **La loi Hamon** vous offre le libre choix de votre réparateur !

### Décrets, arrêtés, circulaires

#### TEXTES GÉNÉRAUX

##### MINISTÈRE DES FINANCES ET DES COMPTES PUBLICS

Arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux modalités d'information de l'assuré au moment du sinistre sur la faculté de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir prévue à l'article L. 211-5-1 du code des assurances

NOR : FCPT1410390A

**Publics concernés :** personnes physiques, entreprises d'assurances, opérateurs chargés de la gestion des sinistres, réparateurs professionnels

**Objet :** modalités d'information des assurés, au moment du sinistre, sur leur faculté de choisir leur réparateur professionnel

**Entrée en vigueur :** le présent arrêté entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

**Notice :** l'arrêté vise à rendre applicable les dispositions de l'article 63 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, qui prévoit que tout contrat d'assurance souscrit au titre de la responsabilité civile automobile mentionne la faculté pour l'assuré, en cas de dommage garanti par le contrat, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir ; cette information est également délivrée lors de la déclaration du sinistre. Il organise les modalités selon lesquelles la faculté de libre choix du réparateur automobile est rappelée à l'assuré au moment du sinistre. Il prévoit ainsi que cette faculté est rappelée à l'assuré par tout professionnel dès la survenance du sinistre, notamment à travers le constat européen d'accident. Il garantit en outre la traçabilité de l'information lorsque celle-ci est délivrée oralement, en prévoyant l'envoi d'une confirmation écrite.

**Références :** le présent arrêté est pour l'application de l'article L. 211-5-1 du code des assurances. Il peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le ministre des finances et des comptes publics, le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique et la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire,

Vu le code des assurances, notamment l'article L. 211-5-1 ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 11 décembre 2014,

Arrêtent :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – La faculté pour l'assuré, prévue à l'article L. 211-5-1, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir lui est rappelée de manière claire et objective par tout professionnel, y compris l'assureur, dès la survenance du sinistre, notamment au moyen d'une mention visible et lisible dans le constat européen d'accident.

Si le moyen de communication est oral, un écrit, notamment un message électronique ou un message textuel interpersonnel (SMS) spécifique, confirme dans les plus brefs délais cette information.

**Art. 2.** – Le présent arrêté entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

**Art. 3.** – Le directeur général du Trésor et la directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 29 décembre 2014.

Le ministre des finances  
et des comptes publics,  
MICHEL SAPIN

Le ministre de l'économie,  
de l'industrie et du numérique,  
EMMANUEL MACRON

La secrétaire d'Etat  
chargée du commerce,  
de l'artisanat, de la consommation  
et de l'économie sociale et solidaire,  
CAROLE DELGA

Votre assureur ne peut désormais plus vous contraindre à faire réparer votre véhicule par un réparateur agréé.

**Vous êtes libres de choisir la qualité de réparation de votre réparateur AVANCAR !**

#### Vos avantages sont conservés :

- Véhicule de remplacement
- Pas d'avance de frais
- Remboursement des réparations par votre assurance
- Garantie des réparations et de la peinture

#### Les +

En faisant le choix d'un réparateur sans agréments d'assurance, vous bénéficiez de prestations Premium :

- Conseils et gestion globale de votre dossier
- Qualité de réparations
- Pièces d'origine
- Peinture Haute Qualité

**AVANCAR, Votre choix Sérénité, Sécurité et Qualité**