

# Le guide facile en cas de sinistre



**L'olivier**  
ASSURANCE

# Sommaire

Les contacts 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 contacts indispensables

Vous souhaitez  
déclarer un sinistre ?



Rendez-vous sur votre  
Espace Perso

Vous êtes en panne  
et avez besoin d'assistance ?



Rendez-vous sur le site mobile  
d'Europ Assistance 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



01 70 96 46 00



0 800 400 200

Des questions sur votre sinistre ?



Contactez-nous via votre Espace Perso



Écrivez-nous à [sinistre@lolivier.fr](mailto:sinistre@lolivier.fr) en précisant votre numéro de sinistre



Appelez-vous au **01 79 35 06 54**, nos conseillers lillois seront ravis de pouvoir vous aider

## 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.

# 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 +
À 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 +
À 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 (transport, rapatriement, remboursement complémentaire de frais médicaux à l'étranger, etc.). Appelez le **01 41 85 99 73** pour en savoir plus.

# Vous avez eu un bris de glace ?

## 1 Contactez nos partenaires pour ne pas avancer les frais

Appelez directement l'un de nos partenaires pour ouvrir un dossier : **Mondial Pare-brise** (01 30 40 52 12) ou **France Pare-brise** (0 800 400 200) et ils s'occuperont du reste. À noter : seule la franchise contractuelle **bris de glace** sera à votre charge.

## 2 Vous souhaitez faire appel à un autre réparateur

Tout d'abord, appelez-nous pour faire le point au **01 79 35 06 54**. Nos conseillers lillois vous expliqueront les différentes démarches à suivre. Cela vous permettra d'être remboursé plus rapidement.

À noter : les frais et 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 mandaton 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 le(s) conducteur(s) 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 bénéficiez :**

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 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**

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

<b>1</b> Date de l'accident	Heure	<b>2</b> Localisation : Lieu :	<b>3</b> Blessé(s) même léger(s) non <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/>							
<b>4</b> Dégâts matériels à des véhicules autres que A et B non <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/>		objets autres que des véhicules non <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/>								
<b>5</b> Témoins : noms, adresses et tél.										
<b>VÉHICULE A</b>		<b>VÉHICULE B</b>								
<b>6</b> Preneur d'assurance/assuré (voir attestation d'assurance) NOM : ..... Prénom : ..... Adresse : ..... Code postal : ..... Pays : ..... Tél. ou e-mail : .....		<b>6</b> Preneur d'assurance/assuré (voir attestation d'assurance) NOM : ..... Prénom : ..... Adresse : ..... Code postal : ..... Pays : ..... Tél. ou e-mail : .....								
<b>7</b> Véhicule		<b>7</b> Véhicule								
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><th style="background-color: #0070C0; color: white;">À MOTEUR</th><th style="background-color: #0070C0; color: white;">REMORQUE</th></tr><tr><td>Marque, type .....</td><td></td></tr><tr><td>N° d'immatriculation .....</td><td>N° d'immatriculation .....</td></tr><tr><td>Pays d'immatriculation .....</td><td>Pays d'immatriculation .....</td></tr></table>	À MOTEUR	REMORQUE	Marque, type .....		N° d'immatriculation .....	N° d'immatriculation .....	Pays d'immatriculation .....	Pays d'immatriculation .....		
À MOTEUR	REMORQUE									
Marque, type .....										
N° d'immatriculation .....	N° d'immatriculation .....									
Pays d'immatriculation .....	Pays d'immatriculation .....									
<b>8</b> 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"/>		<b>8</b> 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"/>								
<b>9</b> 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 : .....		<b>9</b> 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 : .....								
<b>10</b> Indiquer le point de choc initial au véhicule A par une flèche →		<b>10</b> Indiquer le point de choc initial au véhicule B par une flèche →								
										
<b>11</b> Dégâts apparents au véhicule A :		<b>11</b> Dégâts apparents au véhicule B :								
<b>14</b> Mes observations :		<b>14</b> Mes observations :								
<b>15</b> Signature des conducteurs		<b>15</b> Signature des conducteurs								
<b>A</b>	<b>B</b>									



# Conseil pour bien le remplir

Pour tout savoir sur le constat et comment le remplir, rdv [ici](#)

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

## 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)

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

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

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



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

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

13. Croquis de l'accident au moment du choc

13.

## 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)

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

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



11. Dégâts apparents au véhicule B :

14. Mes observations :

15. Signatures des conducteurs

15.

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

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



Ligne discontinue



Deux-roues



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 ? 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 via votre Espace Perso

**Transmettez-nous le dépôt de plainte**

effectué auprès des autorités (dans les 2 jours à compter du vol). Transmettez nous également le questionnaire vol complété (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)

**< 30j**

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

€

Une fois le délai légal écoulé (30j), 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°4)

+

Transmettez-nous le dépôt de plainte auprès des autorités et le questionnaire vol dans les 48h.

# C

## Véhicule épave\*

\*déclaré économiquement irréparable par l'expert  
(coût réparation > valeur marché du véhicule).

Évaluation de l'expert en tenant compte de l'état d'entretien du véhicule et de sa valeur sur le marché des voitures d'occasion.

### Des exemples concrets pour comprendre :

**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**).

**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%, **vous recevrez la valeur du véhicule avant le sinistre.**

**Vous préférez conserver votre véhicule**

**Exemple :** Si vous disposez d'un droit à indemnisation de 100%, **vous recevrez la différence entre la valeur du véhicule avant sinistre et après sinistre.**

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

### 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

### Les bons réflexes à avoir en cas de délit de fuite :

1. relever la plaque d'immatriculation,
2. recueillir le témoignage de personnes ayant assisté à la scène,
3. déposer plainte.