

Que faire en cas d'accident ou de panne ?

Les numéros utiles



1/ L'assistance aux personnes et aux véhicules :

En cas de problème, l'équipe de Maif Assistance est à votre écoute 24h/24, 7j/7. Appeler de suite : MAIF ASSISTANCE :

- ➔ **En France** : 0 800 126 303 (numéro vert – appel gratuit)
- ➔ **A l'étranger** : + 33 5 49 34 81 91

L'assistance déplacement/voyage en France et dans tous les autres pays :

- ➔ En cas de blessure, de maladie, ou de décès.
- ➔ En cas de panne ou d'accident.

L'assistance routière, pour les véhicules et les personnes en France, en Europe et dans le pourtour méditerranéen, dans les cas, et modalités suivantes :

- ➔ Accident corporel, décès dans le cadre de l'utilisation du véhicule.
- ➔ Accident matériel du véhicule.
- ➔ Incendie du véhicule.
- ➔ Vol du véhicule.
- ➔ Tentative de vol ou acte de vandalisme entraînant des dommages rendant impossible l'utilisation du véhicule dans le respect de la réglementation en vigueur.
- ➔ Panne du véhicule.
- ➔ Vol ou perte des clés du véhicule.
- ➔ Immobilisation du véhicule suite à un événement climatique majeur.

Véhicule immobilisé

Dépannage - Chaque fois que cela s'avère nécessaire MAIF Assistance envoie un prestataire auprès du véhicule de moins de 3.5T afin de le dépanner. Elle organise et prend en charge cette prestation dans la limite de 180 €, à l'exception des pièces de rechange qui demeurent à la charge du bénéficiaire.

Remorquage - Lorsque le véhicule de moins de 3.5T ne peut être réparé sur place MAIF Assistance organise et prend en charge son remorquage jusqu'au garage le plus proche à concurrence de 180 €.

Véhicule en état de marche

Retour du véhicule réparé ou retrouvé suite à vol - MAIF Assistance organise et prend en charge le transport d'une personne habilitée par la collectivité pour aller reprendre possession du véhicule réparé ou retrouvé à la suite d'un vol

2/ En cas de survenance d'un évènement de caractère accidentel :

✓ **S'il s'agit d'un accident de la circulation :** Compléter le constat amiable : N'hésitez pas : dans tous les cas d'accrochage, de collision ou d'accident ! Même si vous jugez les dégâts mineurs sur le moment, un « petit arrangement » à la hâte et dans le stress n'est pas forcément judicieux. Alors qu'un constat l'est toujours ! (Cf. informations pratiques ci-après).

✓ **S'il s'agit d'un vol :** Vous êtes dans tous les cas, tenu d'informer immédiatement du vol ou de la tentative de vol les autorités locales de police, le versement de l'indemnité par la société étant subordonné à la présentation d'un récépissé de déclaration de vol aux autorités.

Les déclarations d'accident doivent être adressées à « Plateforme » qui se chargera de les transmettre à la MAIF dans les cinq jours ouvrés (deux jours en cas de vol).

Pour faciliter la gestion du dossier, « Plateforme » adressera systématiquement à la MAIF la déclaration comprenant :

- 1) Le constat amiable (indiquer sur le document le n° de sociétaire)
- 2) Les témoignages éventuels de l'évènement
- 3) La copie du contrat de location avec un état des lieux avant/ après location signé du propriétaire et du locataire
- 4) Les coordonnées complètes relatives :
 - du propriétaire du véhicule (nom, prénom, adresse, n° de téléphone, mèl)
 - du locataire conducteur (nom, prénom adresse, n° de téléphone, mèl impliqué dans l'accident.

Votre dossier sera confié à un gestionnaire qui sera votre interlocuteur privilégié dans le cadre de son instruction et de son règlement.

Les dommages au véhicule assuré et ses accessoires sont évalués sur la base des conclusions d'un expert mandaté par nos soins, sous réserve des droits respectifs des parties.

Le versement de l'indemnité due à l'assuré au titre des garanties octroyées est effectué dans les 15 jours qui suivent l'accord des parties sur son montant

Notre réseau des réparateurs partenaires

- *Les services de la Mutuelle recherchent pour vous le garage le plus proche parmi l'un de nos 4 484 spécialistes*
- *Localiser un réparateur partenaire sur « www.maif.fr »*

Vous n'avez pas à faire l'avance d'argent, à l'exception de la franchise, selon vos garanties et responsabilité. La MAIF règle directement au garage le montant des réparations.

Le constat amiable en pratique...



Prendre le temps de bien remplir un constat est toujours dans votre intérêt. Pourquoi ?

- Pour être sûr d'être correctement indemnisé(e) lors de la réparation du préjudice.
- Pour garantir la sécurité future de son véhicule : sans l'intervention d'un garagiste, certains dommages indécélables à l'œil nu peuvent aggraver les chocs ultérieurs.
- Pour conserver son capital auto : sans rayure ni trace de choc, un véhicule est bien plus facile à revendre.

Tout ce qu'il faut savoir sur ce formulaire indispensable et comment bien le remplir... sans paniquer.

Les généralités

- Conserver un **formulaire en permanence** dans votre boîte à gants. Vous pouvez nous en demander autant que nécessaire.
- **Documents indispensables** pour établir le constat : carte grise, permis de conduire et attestation d'assurance.
- Si possible, **vérifier les coordonnées** du tiers conducteur et celles de son assureur.
- Remplir le constat **au stylo à bille**.
- Un exemplaire par véhicule impliqué.
- S'efforcer de **rester calme**, ne pas céder à l'intimidation. En cas de conflit, relever les informations de la vignette d'assurance sur le pare-brise et l'immatriculation du véhicule en cause.
- **Remettre de préférence l'original** du constat à la partie adverse et conserver le double, moins sujet à discussion.
- **Vous avez 5 jours** pour déclarer l'accident. Pour gagner du temps, transmettez les informations du constat par téléphone : vous aurez encore 48 heures pour nous envoyer le formulaire.

Quand l'utiliser ?

- **Dès lors qu'un véhicule au moins est impliqué**

Les dégâts sont exclusivement matériels ? Seul le constat pourra déterminer les responsabilités.

Votre voiture a été heurtée par deux automobiles (ou plus) ? Il faut établir un constat avec chacun des conducteurs impliqués. Sur le constat dressé avec celui qui vous a heurté à l'arrière, vous indiquerez que vous avez été projeté sur le véhicule vous précédant.

Les forces de l'ordre ont établi un procès-verbal ? Les assureurs n'auront donc le document que plusieurs semaines après l'accident. Mais le constat amiable apporte déjà des éléments d'information sur les circonstances de l'accident.

Vous êtes seul en cause ? Les différentes rubriques du constat vous guideront pour faire votre déclaration de sinistre, sans rien oublier d'important.

- **Au plus tôt après l'accident**

Il faut remplir le constat immédiatement, sur place : les éléments matériels (traces de choc, de freinage...) sous les yeux, il est difficile de contester les faits...

Dans les meilleurs délais si ce n'est pas possible (par exemple, il pleut ou la chaussée doit être dégagée...).

Idem si le conducteur qui a heurté votre véhicule s'est enfui ou s'il refuse de remplir le constat. Au besoin, complétez seul le formulaire en y portant les renseignements que vous possédez concernant la partie adverse (numéro d'immatriculation, identité des témoins...).

Comment le compléter ?

Le constat amiable est indispensable à votre future indemnisation. Pour les sociétés d'assurance, c'est le moyen de savoir ce qui s'est passé, si les garanties s'appliquent, définir les responsabilités et commencer à régler dossier.

- **Cocher la bonne case**

Dans la plupart des cas, la détermination de votre responsabilité dépendra uniquement de la façon dont vous aurez rempli le constat.

Un constat rendant compte avec précision des circonstances de l'accident nous aidera à faire valoir vos droits ou à vous défendre plus efficacement.

- **Au recto : apprécier les responsabilités**

Rempli contradictoirement par les deux conducteurs, le recto présente les garanties d'objectivité qui conduiront à déterminer les responsabilités respectives. La plus grande vigilance s'impose donc lors de la rédaction de cette partie du constat.

La signature des conducteurs, apposée au bas du recto du constat, atteste de la réalité des renseignements qui y figurent

Avant de signer, relire soigneusement l'ensemble de ses mentions pour les modifier ou les compléter si besoin. Après signature et séparation des feuillets, il sera trop tard !

- **Au verso, les informations annexes**

Non opposable à la partie adverse, le verso sert essentiellement à communiquer à votre assureur les autres informations nécessaires à l'instruction du dossier : lieu où le véhicule peut être expertisé, passagers blessés...



Les points méritant une attention particulière

- La demande d'information détaillée sur les dégâts matériels à d'autres véhicules et d'autres biens.
- L'identification nécessaire du preneur d'assurance.
- La distinction du véhicule et de l'éventuelle remorque.
- L'inscription des coordonnées de la société d'assurance.
- Les rubriques 10, 11 et 14 qui éliminent toute interprétation.

NB : Veillez aussi à bien compléter les rubriques 6, 7 et 8, qui accéléreront le traitement du dossier.

Remplir un constat, pas à pas

- **Lieu de l'accident**

A indiquer avec un maximum de précision : agglomération, hors agglomération, parking...

- **Case "blessés même légers"**

En cas de doute, ne pas hésiter à la cocher : des lésions peuvent être constatées ultérieurement et vous aurez besoin de prouver qu'elles résultent de l'accident.

- **Témoins**

Seules seront opposables à votre adversaire les dépositions des témoins identifiés en rubrique 5. Le cas échéant, préciser les coordonnées complètes des personnes qui ont assisté à la collision.

- **Circonstances**

Chaque conducteur a sa colonne et doit cocher les cases correspondant aux manœuvres de chacun

Vous avez 17 cases pour décrire, le plus précisément possible, l'enchaînement des faits qui ont conduit à l'accident.

Si aucune case ne correspond à votre position, ne cochez rien ! Réservez votre avis pour la rubrique "observations"

Avant de séparer les feuillets, penser à indiquer le nombre de cases cochées : imparable contre les velléités de modification postérieure du constat...

- **Le croquis**

Nul besoin d'être artiste, juste précis : flèches montrant le sens du déplacement, lignes continues matérialisées, feux tricolores ou balises de priorité...

Indiquer le nom des rues, le sens de circulation des véhicules et leur position au moment du choc

Pour éviter tout litige, mentionner le point de collision sur la chaussée par une croix.

- **Point de choc**

A indiquer par une flèche sur le croquis de votre véhicule.

- **Dégâts apparents**

Lister les dégâts visibles sur votre véhicule, sous réserve de la visite chez un garagiste.

- **Mes observations**

Porter ici ce qui vous semble indispensable et n'a pu être évoqué ailleurs : désaccord avec l'autre conducteur, libellé des cases ne correspondant pas exactement à la situation, précisions complémentaires...

- **Signature**

Obligatoire pour les 2 conducteurs (et seulement les conducteurs, même mineurs), même en cas de désaccord sur le descriptif des circonstances de l'accident.

Enfin, ne pas oublier d'indiquer la date de l'accident...