

# Que faire en cas de sinistre automobile ?

## PANNE / ACCIDENT

- Ne circulez plus!**
- 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.
- 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).

- 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.
- Contactez-nous : 05 46 38 95 02 ou [tolede.indemnisation@allianz.fr](mailto: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

- Contactez-nous : 05 46 38 95 02 ou [tolede.indemnisation@allianz.fr](mailto:tolede.indemnisation@allianz.fr)** avant d'engager toute réparation.
- Si caractère de dangerosité Jours fériés et week-end : contactez le 0 978 978 090**
- 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

- 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.
- Déposez plainte** auprès des services de police ou de gendarmerie ou en ligne : [www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr](http://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr)
- Contactez-nous : 05 46 38 95 02 ou [tolede.indemnisation@allianz.fr](mailto: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 :

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