



Véhicules  
Utilitaires

# Démarches à suivre en cas d'accident

Les éléments indiqués ci-dessous ont vocation à vous donner toutes les informations nécessaires sur le déroulé des démarches à suivre en cas d'accident.

Le détail de ces dernières figure dans le guide de la CINTRA (Commission Interprofessionnelle Nationale Technique de la Réparation Automobile), réalisé par l'ensemble des professionnels de l'automobile et de l'assurance intervenant à la suite d'un accident de la circulation.

## 1 Le remorquage du véhicule

- Si vous n'êtes pas sur autoroute, vous pouvez contacter le service gratuit Volkswagen Véhicules Utilitaires Assistance joignable 24h/24, 7j/7 au 0 800 22 6000 depuis la France ou 00 33 426 298 771 depuis l'étranger (plus d'informations sur Volkswagen Véhicules Utilitaires Assistance).
- Si vous êtes sur autoroute, vous pouvez contacter les services d'assistance via la borne d'appel. Si celle-ci n'est pas disponible, vous pouvez appeler les services de police ou de gendarmerie (composez le 17 ou le 112 sur votre téléphone) qui vous redirigeront vers un dépanneur de permanence. **Attention, sur les autoroutes et les périphériques, le remorqueur est imposé et les tarifs fixés par voies règlementaires.**

## 2 Le choix du réparateur

- Le choix du réparateur incombe toujours à l'automobiliste. Vous avez, si vous le souhaitez, la possibilité de venir faire réparer votre véhicule chez l'un de nos Réparateurs Agréés.

## 3 La réception du véhicule chez le réparateur

- Avant d'entreprendre les travaux de réparation, vérifiez auprès de votre assureur si les garanties de votre contrat d'assurance couvrent le coût des réparations et quel montant éventuel sera à votre charge.
- Le réparateur doit vous remettre à la réception de votre véhicule un ordre de réparation contenant les caractéristiques techniques du véhicule, la description de son état et les opérations à réaliser.

## 4 L'assureur

- Vous avez 5 jours pour déclarer votre accident auprès de votre assureur.
- Si les dommages sont couverts par votre assureur, un rendez-vous d'expertise sera réalisé par un expert désigné, chargé d'évaluer le montant des réparations contradictoirement avec le réparateur.
- Vous avez la possibilité de désigner, à vos frais, un autre expert qui effectuera une contre-expertise.
- Si votre dommage n'est pas couvert par votre contrat, vous pouvez désigner, à vos frais, l'expert de votre choix.

## 5 Les réparations

2 cas de figure :

- **Le véhicule est techniquement et économiquement réparable.**

L'exécution des travaux doit intégrer les préconisations techniques du constructeur et respecter le contenu de l'ordre de réparation signé et validé par l'expert.

- **Le véhicule est économiquement irréparable (VEI).**

Cette disposition légale, qui ne dépend ni du réparateur, ni de l'expert ou de l'assureur s'applique lorsque l'estimation des réparations dues au sinistre est supérieure à la valeur vénale du véhicule et que vous disposez d'une police d'assurance qui couvre partiellement ou totalement vos sinistres. Dans ce cas, sachez que Volkswagen Véhicules Utilitaires peut vous aider à sauver votre véhicule. Pour de plus amples informations, votre interlocuteur Volkswagen Véhicules Utilitaires se tient à votre disposition.

## 6 Le paiement

En fonction de votre assureur et de votre réparateur, il existe différentes modalités de paiement :

- Soit vous effectuez vous même le paiement, puis obtenez un remboursement par votre assureur en fonction de vos garanties contractuelles ou de votre responsabilité.
- Soit l'assureur effectue directement le paiement entre les mains du réparateur et dans ce cas vous gardez à votre charge tout ce que ne règle pas l'assureur (ex : la franchise).

**Pour tout savoir sur les démarches et procédures à suivre en cas d'accident, téléchargez le guide complet de la CINTRA : <http://www.cintra.fr/IMG/CINTRA.pdf>**

Rappel des numéros utiles en cas d'accident :

15	SAMU
17	Police et Gendarmerie
18	Pompiers
112	Toutes urgences, valable dans tous les pays de l'UE

**! Attention, avec la plupart des téléphones portables, seul le 112 fonctionne pour toutes les urgences.**