

FAQ - Sinistre ou accident

Comment déclarer un sinistre avec votre voiture?

Déclarez le sinistre le plus rapidement possible. Préparez déjà les documents suivants en cas d'accident avec une partie adverse:

- Le constat européen d'accident complété (recto-verso)
- Éventuellement une copie du procès-verbal (PV) de la police
- Les autres documents concernant l'accident (photos, coordonnées des témoins...)

Y avait-il une partie adverse? Prenez des photos des dégâts et/ou du lieu de l'accident.

Déclarez ensuite votre sinistre:

- via l'Espace Client
- par e-mail à sinistres@belfiusdirect.be
- par téléphone au 02 244 23 23

Nous vous aiderons le plus rapidement possible.

Ai-je droit à un véhicule de remplacement en cas d'accident ou de vol?

Si vous avez la garantie "véhicule de remplacement", voici ce à quoi vous avez droit:

- Un véhicule de remplacement pendant maximum 10 jours en cas d'immobilisation à la suite d'un accident, d'un incendie, d'une tentative de vol ou d'un acte de vandalisme.
- Un véhicule de remplacement pendant maximum 20 jours lorsque le véhicule accidenté est déclaré en "sinistre total", soit parce qu'il n'est techniquement plus réparable, soit parce que la valeur des réparations excède la valeur résiduelle du véhicule.

- Un véhicule de remplacement en cas de vol pendant maximum 30 jours.

Que vous soyez à l'origine de l'accident ou non n'a aucune importance. Nous choisissons le prestataire pour effectuer les services.

La garantie "véhicule de remplacement" est d'application à condition que cette garantie soit reprise dans votre contrat d'assurance pour tout sinistre survenu en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg. Dans les formules Petite et Full Omnium, un véhicule de remplacement est automatiquement inclus. Dans la formule Responsabilité Civile, la garantie "véhicule de remplacement" n'est pas incluse.

Si vous faites réparer votre véhicule chez un carrossier agréé par Belfius Direct Assurances, vous bénéficierez également d'un véhicule de remplacement pendant la durée des réparations.

Pour pouvoir bénéficier d'une voiture de remplacement, veuillez nous contacter au 02 244 23 23.

Que faire si ma voiture doit être remorquée après un accident?

Si votre voiture est immobilisée à la suite d'un accident survenu en Belgique ou au Luxembourg, nous nous occupons de son remorquage ainsi que du transport du conducteur et des éventuels passagers non blessés jusqu'à leur domicile en Belgique. Ce service est inclus dans votre Assurance RC. Si vous souhaitez bénéficier de cette assistance, vous pouvez en faire la demande via le numéro suivant: 02/244.22.54.

L'assurance intervient-elle si je suis blessé ou si j'ai une lésion après un accident?

Si la partie adverse est responsable de l'accident, son assurance versera un dédommagement pour vos lésions corporelles. Si vous êtes responsable et que vous avez une Assurance Conducteur, vous et tous les conducteurs autorisés de votre voiture recevrez une indemnité en cas de lésion corporelle ou de décès à la suite d'un accident en tort, sauf si une exclusion décrite dans les conditions générales s'applique.

Vous êtes en tort et vous n'avez pas d'Assurance Conducteur? Votre assurance hospitalisation ou votre mutualité couvrira alors une partie

des frais. Remarque : les occupants sont toujours indemnisés pour leurs dommages corporels.

Contactez-nous pour de plus amples informations ou consultez le guide interactif d'Assuralia.

Comment obtenir un constat européen d'accident?

Après la conclusion de votre assurance auto, votre assureur vous transmet ce constat. Mieux vaut le garder à disposition avec un bic dans votre voiture. Il est toujours pratique de disposer de plusieurs exemplaires au cas où plusieurs voitures sont impliquées dans l'accident – par exemple, une collision en chaîne. Actuellement, vous pouvez également transmettre votre déclaration par voie digitale via l'app crashform.

Quand remplir le constat d'accident?

Le constat d'accident décrit les circonstances de l'accident et nous aide à indemniser rapidement les parties concernées. Vous le complétez quand:

- vous avez eu un accident avec une personne, un animal ou un objet (p. ex. un poteau). Si une partie adverse est impliquée, faites-lui signer le formulaire sur place ou par la suite.
- il est question de vandalisme.

Vous n'avez pas besoin de constat d'accident en cas de dégâts aux vitres, grêle, tempête, effraction ou vol. En cas d'effraction et de vol, faites toujours une déclaration auprès de la police. En effet, sans déclaration à la police, l'assureur n'interviendra pas.

Comment remplir le constat d'accident?

Dans cet article :

<https://www.belfiusdirect.be/fr/blog/mobilite/comment-remplir-un-constat-d-accident/>, nous expliquons en détail la façon de compléter ce document correctement.

Après un accident en droit, suis-je obligé de faire réparer ma voiture endommagée?

Non, ce n'est pas obligatoire après un accident en droit. Vous avez droit à une indemnité avec laquelle vous pouvez (mais ne devez pas) faire réparer votre véhicule, TVA comprise. Vous pouvez donc continuer à rouler avec, par exemple, une griffe ou une bosse dans votre voiture et garder l'indemnité pour vous.

S'il s'agit de la garantie « dégâts matériels » ou d'une assurance full omnium, certains contrats ne remboursent la TVA que si vous faites effectivement réparer la voiture et que vous transmettez la facture des réparations à titre de preuve.