



confort auto

## le plein de services après sinistre

Entre le moment où votre client a un sinistre auto et celui où il récupère son véhicule, vous avez l'opportunité de lui proposer de multiples avantages et services AXA. Il a tout à y gagner... et vous aussi :

- gain de temps
- gestion optimale
- service tout confort.

### 1. le service genius

Votre client a la possibilité de déclarer par téléphone un accident de voiture survenu en Belgique au service **genius** au **078 15 00 01**. En fonction des garanties souscrites, il aura le choix entre 4 services différents :

- la déclaration d'accident
- la première assistance
- l'assistance réparation
- l'assistance véhicule.

### 2. la pré-déclaration via iPhone

Votre client peut dorénavant pré-déclarer un sinistre auto survenu en Belgique ou à l'étranger via l'application iPhone «service mobile auto». Il peut :

- photographier les dégâts
- disposer directement de ses données
- vous informer immédiatement.

Quand vous avez pris connaissance du sinistre, vous pouvez ouvrir un dossier selon la procédure habituelle. Par la suite, il suffit à votre client de vous faire parvenir un constat papier.

### 3. une assistance complète

#### gratuit

#### 3.1. les services gratuits pour les clients confort auto

- info line, un service téléphonique qui renseigne votre client sur les formalités à remplir après un accident
- première assistance, si le véhicule est immobilisé en cas d'accident de la circulation, de vol, de tentative de vol ou d'incendie en Belgique et 30 km au-delà des frontières :
  - premiers secours, dépannage sur place ou remorquage du véhicule vers un garage en Belgique au choix du client
  - si le véhicule a été volé en Belgique mais est retrouvé au-delà de 30 km des frontières, le remorquage se fait vers le garage le plus proche
  - mobilité assurée pendant 24 h quand le véhicule ne peut être immédiatement réparé
  - assistance psychologique par téléphone, après accident ayant entraîné des lésions corporelles ou car-jacking.
- première assistance à l'étranger (dans les pays de la carte verte): remorquage du véhicule immobilisé vers le garage le plus proche après un accident de la circulation, vol, tentative de vol ou incendie.

#### les happy generation et la garantie de mobilité

La garantie de mobilité est incluse automatiquement dans la RC auto de vos clients happy generation (50 ans et +) et s'applique en Belgique et 30 km au-delà des frontières :

- ils bénéficient immédiatement d'un véhicule de remplacement lorsque le leur est immobilisé en Belgique après un accident et qu'ils le font remorquer par le service d'assistance d'AXA jusqu'au garage conventionné par AXA pour le faire réparer
- ils utilisent ce véhicule de remplacement jusqu'à la fin de la réparation (30 jours max.)
- lorsque la réparation est effectuée, ils échangent leur véhicule de remplacement contre le leur au garage conventionné
- en Belgique, en cas de perte totale (après expertise dans un garage conventionné) ou de vol (après déclaration à la police), ils bénéficient aussi d'un véhicule de remplacement pendant maximum 30 jours consécutifs.

#### option

#### 3.2. l'assistance véhicule en option de confort auto

L'assistance véhicule est souscrite en combinaison avec confort auto, intégrée ou non dans AXA Assistance.

Rappelons qu'AXA Assistance se compose de trois volets : l'assistance véhicule, l'assistance personne et l'assistance habitation. Un service complet pour un prix très concurrentiel.

### 3.2.1. en Belgique et jusqu'à 30 km au-delà des frontières

- une panne de voiture, un incendie, vol ou tentative de vol ou un accident avec immobilisation du véhicule
  - un dépanneur est envoyé aux frais d'AXA. Dépannage sur place ou remorquage du véhicule immobilisé jusqu'au garage choisi par le client
  - votre client bénéficie d'une voiture de remplacement, tout de suite après le remorquage et pendant la durée des réparations avec un maximum de 15 jours consécutifs si les réparations sont effectuées auprès d'un garage conventionné. A la restitution, un taxi reconduit votre client chez lui ou au garage. Pour plus de détails concernant le véhicule de remplacement, consultez le tableau ci-joint
  - AXA organise et paye le transport des occupants jusqu'à leur destination à concurrence de 125 euros ou jusqu'à leur domicile.
- voiture volée ?  
AXA Assistance met à la disposition de votre client une voiture de remplacement pendant maximum 30 jours consécutifs
- panne d'essence, erreur dans le choix du carburant, pneu crevé, clés de voiture perdues, oubliées ou volées ? AXA Assistance envoie et paye un dépanneur.

#### conseils pour vos clients

- toujours alerter AXA Assistance au **+32 2 550 05 55** avant d'entreprendre toute démarche, comme appeler une dépanneuse. C'est essentiel pour être certain de bénéficier de tous les avantages
- introduire la plainte pour vol avant la demande d'intervention.

### 3.2.2. à l'étranger

- une panne de voiture, un incendie, la voiture endommagée par une tentative de vol ou un accident avec immobilisation du véhicule
  - AXA Assistance envoie à ses frais un dépanneur qui la dépanne sur place ou la remorque vers le garage le plus proche. A ses frais également, l'envoi des pièces de rechange indispensables et non disponibles sur place. Si la voiture ne peut pas être réparée directement, le client peut choisir de bénéficier d'une voiture de remplacement pendant maximum 7 jours consécutifs.
- voiture volée ?
  - votre client souhaite rentrer chez lui ? AXA Assistance organise et prend en charge son retour en train, par avion ou en voiture de location maximum (7 jours consécutifs) OU
  - votre client préfère poursuivre son voyage ? Il dispose d'un véhicule de remplacement pendant maximum 7 jours consécutifs
  - la voiture volée est retrouvée et est en état de rouler ? AXA Assistance la ramène chez lui s'il est de retour ou procure un billet de train ou d'avion pour aller la récupérer. Immobilisée, elle est amenée dans un garage à proximité du domicile de votre client.
- panne d'essence, erreur de carburant, pneu crevé, clés de voiture perdues, oubliées ou volées ? AXA Assistance envoie et paye un dépanneur
- dans quels pays l'assistance véhicule peut être dispensée ? Les pays de l'Union européenne, Andorre, Islande, Croatie, Bosnie-Herzégovine, Liechtenstein, Macédoine (Fyrom), Monaco, Monténégro, Norvège, Saint-Marin, Serbie (sans le Kosovo), Cité du Vatican, Suisse, Maroc, Tunisie, Turquie et Chypre.

## 4. le service « repair management »

### 4.1. les services offerts

En collaboration avec le réseau de garages Innovation Group, AXA vous propose le repair management, deux services uniques en Belgique :

- **le pick-up & delivery** du véhicule accidenté
  - avec remise d'un véhicule de remplacement à l'endroit souhaité par le client pendant toute la durée des réparations
  - avec remise du véhicule réparé au client à l'adresse qu'il souhaite et reprise du véhicule de remplacement. Pour plus de détails concernant le véhicule de remplacement, référez-vous au tableau ci-joint.
- **le capacity management.** Innovation group gère la disponibilité des garages. Cela signifie que, pour accélérer les réparations, Innovation Group peut vous proposer de transférer le véhicule vers un autre garage du réseau.

### 4.2. les conditions

Le repair management concerne les sinistres couverts par confort auto en RDR en droit et/ou en omnium. A la condition que le véhicule ne soit **pas immobilisé**.

### 4.3. comment en bénéficier ?

- comme pour les garages conventionnés, vous choisissez le garage dans la liste des réparateurs Innovation Group
- lors de la déclaration de sinistre, vous communiquez au gestionnaire AXA le nom et le code postal du garage Innovation Group choisi
- Innovation Group prend contact avec vous pour organiser un rendez-vous avec votre client pour le pick-up & delivery, par vos soins ou les leurs
- avec votre accord, si nécessaire Innovation Group transfère le véhicule vers un autre garage pour accélérer la réparation.

De plus amples informations sur ces services ? Contactez directement Innovation Group au 03/543 99 72. Une question relative à la gestion d'un sinistre ? Contactez votre team teleclaims.

## 5. les avantages des garages conventionnés

Votre client bénéficie de tous les avantages ci-dessous

- proximité : garantie de trouver un garage dans un rayon de 20 km
- mobilité si sinistre en Belgique : un véhicule de remplacement (si accident en droit RDR ou dans le cadre de la garantie accident)
- rapidité : pas d'expertise externe dans la plupart des cas
- qualité : garantie de minimum 1 an sur réparation avec obligation de la même garantie que celle du constructeur
- réduction ou suppression, en fonction du contrat, de la franchise dégâts matériels en cas de réparation
- tiers-payant : le client ne paie rien : nous payons directement la facture au garage (en Belgique : si accident en droit RDR ou dans le cadre de la garantie accident) sauf la franchise éventuelle et la TVA récupérable
- services divers :
  - le véhicule est rendu nettoyé
  - check-up de base du véhicule réparé.

## 6. un sinistre rapidement réglé

### 6.1. réparation des sinistres bris de vitre

Dans le cadre de l'omnium (ou mini-omnium) et en accord avec votre client, vous choisissez de faire réparer le sinistre bris de vitre par une firme spécialiste « bris de vitres » conventionnée par AXA. Consultez la liste sur extranet pro.

- réparation ou remplacement des vitres sans expertise préalable, un gain de temps conséquent
- paiement direct par AXA
- pas de franchise sur le bris de vitre
- réparation effectuée là où le client le souhaite par exemple, sur le parking de son bureau.

### 6.2. teleclaims auto

Vous souhaitez déclarer un sinistre auto de votre client et connaître rapidement la position d'AXA ? Votre team teleclaims auto vous propose deux filières de gestion rapide et proactive pour l'ouverture du dossier et son suivi : à vous de choisir !

#### comment procéder ?

- préparez la déclaration avec votre client
  - récoltez un maximum d'informations sur les circonstances de l'accident et les dommages
  - informez votre client des avantages offerts par nos garages conventionnés.
- contactez teleclaims
  - **par téléphone**, au numéro général de votre team. Le gestionnaire ouvre immédiatement le dossier, le complète avec vous et vous envoie l'accusé de réception. Il prend position immédiatement dans la majorité des cas de RDR actif et de sinistre protection du véhicule-dégâts matériels. Grâce à l'interactivité offerte lors de cet entretien, votre déclaration et la prise de position se bouclent en quelques minutes seulement
  - **par fax**, au numéro spécial new claim car. Teleclaims garantit l'ouverture de votre dossier et l'envoi de l'accusé de réception dans le demi-jour ouvrable qui suit la réception de votre fax new claim car. Le gestionnaire prend l'initiative de vous contacter en cas d'informations manquantes et prend position immédiatement dans la majorité des cas tels que cités ci-dessus.

#### teleclaims auto en un clin d'oeil





<b>1<sup>ère</sup> assistance</b> <b>comprise automatiquement dans les couvertures RC et/ou omnium complète</b> Votre client doit prendre contact avec AXA Assistance au +32 2 550 05 55 avant toute demande d'intervention. Avoir l'accord d'AXA Assistance est nécessaire avant d'engager des frais d'assistance.		<b>assistance réparation</b> <b>contrats avec garantie de mobilité happy generation (clients ≥ 50 ans)</b>	<b>repair management en confort auto</b>
<b>en cas de sinistre en Belgique + 30 km au-delà des frontières</b>			
<b>circonstances</b>	accident, vol, incendie, tentative de vol	accident, vol, incendie, tentative de vol	accident en droit RDR et/ou omnium
<b>conditions</b>	véhicule immobilisé et remorqué par IPA vers le garage au choix de l'assuré	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ véhicule immobilisé et remorqué par IPA vers le garage conventionné au choix de l'assuré</li> <li>■ réparations effectuées dans le garage conventionné ou perte totale constatée dans le garage conventionné</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ véhicule mobile ou immobilisé</li> <li>■ réparations effectuées dans le garage conventionné</li> <li>■ perte totale constatée dans le garage conventionné</li> </ul>
<b>groupe cible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ max. 3.5t: voitures, camionnettes, minibus et mobilhomes</li> <li>■ max. 3.5t et longueur max. 6 m : véhicule étiré (caravanes pliantes, caravanes, remorques)</li> <li>■ motocyclettes</li> </ul>	voitures	voitures
<b>coût du service</b>	inclus dans 1 <sup>ère</sup> assistance gratuite	extension de la 1 <sup>ère</sup> assistance gratuite	gratuit
<b>durée de la mise à disposition du véhicule de remplacement</b>	pendant les <b>24 h</b> suivant le sinistre (majorés des jours fériés et week-ends)	<b>dès immobilisation</b> et jusqu'à la <b>fin des réparations (max. 30 jours</b> consécutifs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ dès le <b>début des travaux de réparation et jusqu'à leur fin</b></li> <li>■ pendant <b>6 jours</b> consécutifs si <b>perte totale</b></li> </ul>
<b>type/catégorie du véhicule de remplacement</b>	catégorie B (suivant la classification des sociétés de location)	catégorie B (suivant la classification des sociétés de location)	catégorie B
<b>prestataire qui prête la voiture</b>	IPA	IPA	garage du réseau Innovation Group
<b>lieu de retour du véhicule de remplacement</b>	à la société de location + transport en taxi vers garage ou domicile	au garage conventionné choisi par le client	choix du client (domicile, lieu de travail...)

Informations non exhaustives. Pour plus de détails, consultez les conditions générales et particulières confort auto.

## assistance véhicule/ garantie AXA Assistance

## option en confort auto

Votre client doit prendre contact avec AXA Assistance au + 32 2 550 05 55 avant toute demande d'intervention. Avoir l'accord d'AXA Assistance est nécessaire avant d'engager des frais d'assistance.

		en cas de sinistre en Belgique + 30 km au-delà des frontières		en cas de sinistre à l'étranger (dans les pays de la carte verte)	
		contrats antérieurs au 8 janvier 2007	couverture AXA Assistance avec extension de mobilité souscrite entre le 8 janvier 2007 et le 19 juin 2011	nouvelles affaires et remplacement de véhicule à partir du 20 juin 2011	
<b>circonstances</b>		panne, accident, vol, incendie, tentative de vol	panne, accident, vol, incendie, tentative de vol	panne, accident, vol, incendie, tentative de vol	panne, accident, vol, incendie, tentative de vol
<b>conditions</b>		véhicule immobilisé et remorqué par IPA vers le garage au choix de l'assuré	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ véhicule immobilisé et remorqué par IPA vers le garage conventionné au choix de l'assuré</li> <li>■ réparations effectuées dans le garage conventionné ou perte totale constatée dans le garage conventionné</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ véhicule immobilisé et remorqué par IPA vers le garage conventionné au choix de l'assuré</li> <li>■ réparations effectuées dans le garage conventionné ou perte totale constatée dans le garage conventionné</li> </ul>	véhicule immobilisé et remorqué par IPA vers le garage le plus proche
<b>groupe cible</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ max. 3,5t: voitures, camionnettes, minibus et mobilhomes</li> <li>■ max. 3,5t et longueur max. 6 m: véhicule étiré (caravanes pliantes, caravanes, remorques)</li> <li>■ motocyclettes</li> <li>■ date 1<sup>ère</sup> mise en circulation &lt; 10 ans à la conclusion de la couverture assistance véhicule (AXA Assistance)</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ max. 3,5t: voitures, camionnettes, minibus et mobilhomes</li> <li>■ max. 3,5t et longueur max. 6 m: véhicule étiré (caravanes pliantes, caravanes, remorques)</li> <li>■ motocyclettes</li> <li>■ date 1<sup>ère</sup> mise en circulation &lt; 10 ans à la conclusion de la couverture assistance véhicule (AXA Assistance)</li> </ul>
<b>coût du service</b>		inclus dans l'assistance véhicule payante	extension de l'assistance véhicule payante	inclus dans l'assistance véhicule payante	inclus dans l'assistance véhicule payante
<b>durée de la mise à disposition du véhicule de remplacement</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ pendant <b>max. 7 jours</b> consécutifs suivant le sinistre</li> <li>■ pendant <b>max. 30 jours</b> consécutifs si <b>vol</b></li> </ul>	<b>dès immobilisation</b> et jusqu'à la <b>fin des réparations (max. 30 jours</b> consécutifs)	<b>dès immobilisation</b> et jusqu'à la <b>fin des réparations (max. 15 jours</b> consécutifs) pendant <b>max. 30 jours</b> consécutifs si <b>vol</b>	<b>max. 7 jours</b> consécutifs suivant le sinistre
<b>type/catégorie du véhicule de remplacement</b>		catégorie B (suivant la classification des sociétés de location)	même gabarit et usage (hors motocyclettes)	catégorie B (suivant la classification des sociétés de location)	catégorie B (suivant la classification des sociétés de location)
<b>prestataire qui prête la voiture</b>		IPA	IPA	IPA	IPA
<b>lieu de retour du véhicule de remplacement</b>		à la société de location + transport en taxi vers garage ou domicile	dans le garage conventionné choisi par le client	à la société de location + transport en taxi vers garage ou domicile	à la société de location en Belgique ou à l'étranger

