



# Démarches à suivre en cas d'accident.

Ce guide détaille les étapes à suivre, du remorquage jusqu'au règlement, pour aborder sereinement la situation.



## 1. L'assistance pour le remorquage

Hors autoroute, Audi Assistance est disponible gratuitement 24h/24, 7j/7, au **0 800 28 34 00**<sup>(1)</sup> depuis la France, au **00 8000 100 82 02**<sup>(2)</sup> depuis l'étranger. Sur autoroute et périphérique, la borne d'appel d'urgence reste le premier réflexe. En son absence, les services de police ou de gendarmerie (17 ou 112) vous orientent vers un dépanneur de permanence. Dans ces zones, le remorqueur est imposé et les tarifs encadrés par voie réglementaire.



## 2. Le réparateur de votre choix

Le choix du réparateur vous appartient. Si vous le souhaitez, nos Réparateurs Agréés sont disponibles, et en cas de remorquage, votre véhicule peut être acheminé vers celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres, ou vers le plus proche.



## 3. La prise en charge de votre véhicule

Avant le début des 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 restera à votre charge. A la réception du véhicule, le réparateur doit vous remettre un ordre de réparation précisant les caractéristiques techniques du véhicule, son état et les opérations à réaliser.



#### 4. Les démarches avec votre assureur

L'accident doit être déclaré à votre assureur dans un délai de 5 jours. Si les dommages sont couverts, un expert désigné évalue le montant des réparations en concertation avec le réparateur. Il est possible de mandater, à vos frais, un autre expert de votre choix pour une contre-expertise. En l'absence de prise en charge contractuelle, vous pouvez également désigner, à vos frais, l'expert de votre choix.



#### 5. L'évaluation de l'expert et les réparations

Deux situations se présentent selon l'évaluation de l'expert. Si le véhicule est techniquement et économiquement réparable, les travaux sont réalisés dans le respect des préconisations du constructeur et du contenu de l'ordre de réparation validé et signé par l'expert. Si le véhicule est déclaré économiquement irréparable (VEI), cette disposition légale indépendante du réparateur et de l'assureur s'applique lorsque le coût estimé des réparations s'approche de la valeur vénale du véhicule. Dans ce cas, votre Réparateur Agréé Audi peut vous accompagner dans les démarches pour préserver votre véhicule.



#### 6. Les modalités de paiement

Selon les termes de votre contrat, deux modalités existent. Vous pouvez régler directement le réparateur, puis être remboursé par votre assureur selon vos garanties contractuelles et votre part de responsabilité. L'assureur peut également régler directement le réparateur, auquel cas restent à votre charge les éléments non couverts, tels que la franchise.

(1) Appel non surtaxé.

(2) Numéro gratuit international.

SAS Volkswagen Group France, RCS Soissons n° 832 277 370.

#### Rappel des numéros utiles en cas d'accident :

**15** : SAMU

**17** : Police et Gendarmerie

**18** : Pompiers

**112** : Toutes urgences, valables dans tous les pays de l'UE

Sur la plupart des téléphones portables, seul le 112 est accessible pour toutes les urgences.