



## Prise en charge refusé par l'assureur suite a leur règlement int

Par eddy, le 25/05/2011 à 15:40

Bonjour,

Suite à un accident survenue le 1er mai, la Cie d'assurance Assuronline me refuse , la prise en charge direct pour les réparations de mon véhicule , en me disant que mon contrat prenant effet le 29 du mois précédent , qu'il fallait avoir un délai de 30 jours après la signature du contrat pour délivrer la prise en charge au garage , que je dois avancer les frais de réparation avant que le service technique se décide à ma rembourser , est ce normale , en plus , manque de chance pour moi je dois payer une franchise de 150 euros pour cet incident , car cela m'est arrivé alors que je prenais ma douche chez moi tranquille , les ramasseurs de métaux se sont enfuit après avoir cassé mon véhicule, le véhicule déclaré roulant par les forces de l'ordre pas de fuite pare choc et capot , + optique cassé , mais éclairage suffisant , donc je continua à rouler mon véhicule , le vendredi 13 hélas alors que je rendais service à mon collègue je le déposais lui et sa femme à l'aéroport d'Orly , le capot se souleva sur l'autoroute et se rabati sur la vitre , 2ème accidents , problème supplémentaire , encore 150 euros à payer pourtant pas de franchise pour le brie glace écrit dans le contrat , hélas 300 euros pour les 2 accidents cela fait en tout de franchise car l'expert me dit qu'en roulant mon véhicule j'ai contribué à abimer le capot donc double frais encore , qu'elle est mon recours pour cette histoire de prise en charge ou l'assurance ma caché qu'il fallait 30 jours entre la signature du contrat pour délivrer une prise en charge de l'accident...En plus je travaille la nuit , je souhaiterais avoir un véhicule de prêt mais il ne me garantit pas la prise en charge des frais....que dois je faire au secours.....

.....

Par **alterego**, le **26/05/2011** à **00:13**

Bonjour

Comment êtes-vous assuré ?

"... qu'il fallait avoir un délai de 30 jours après la signature du contrat pour délivrer la prise en charge au garage".... "l'assurance ma caché qu'il fallait 30 jours entre la signature du contrat pour délivrer une prise en charge de l'accident"

Voir les clauses portées dans le contrat. Impossible de vous répondre sans les avoir lues. Les assureurs en ligne sont très avarés d'informations. Les seules informations qu'ils diffusent c'est être moins cher que les concurrents, ce qui n'est pas prouvé.

On ne choisit pas un assureur par rapport au montant de la prime.

Ne jamais signer un contrat, même basique, avant de l'avoir lu, et même relu, dans le détail préalablement. La brochure d'une trentaine de pages remise avec se lit avant de s'engager et une à deux fois dans l'année, histoire de l'avoir toujours en mémoire.

Quant à un éventuel recours, ces ramasseurs de métaux ont-ils été identifiés ? Les brise-fer, n'ont aucune assurance "professionnelle" et ne laissent pas de carte de visite.

Pour ce qui est du second accident, sans vous jeter la pierre, il est consécutif à une imprudence de votre part.

La prise en charge des frais de location d'un véhicule de remplacement durant la réparation du vôtre ne paraît pas possible en l'absence d'une quelconque possibilité de recours contre les ferrailleurs ou leurs assureurs.

Cordialement

Par **eddy**, le **26/05/2011** à **13:11**

BONJOUR

Je suis assuré tous risque avec la formule sérénité , les ferrailleurs sont des gitans, donc sans jeter la pierre à ces personnes , ils sont malhonnête les jeunes de mon immeuble n'ont pas eu le temps de relevé l'immat

ils sont partie très vite laissant meme du métal par terre , en plus tou accident donc je suis responsable , j'ai une franchise de 150 euros, les forces de l'ordre m'on dit que je pouvais rouler le véhicule car j'avais de la lumière mais pas de fuite, donc travaillant le soir terminant mon service a 2h du mat a roissy cdg , je bn'avais pas le choix aujourd'hui j'en paye les conséquence j'arrive chez moi en bus ver 4h40 du mat

Par **alterego**, le **26/05/2011** à **15:43**

Bonjour,

Assurée "tous risques", votre assureur doit vous régler directement les dommages subis prévus par votre contrat et réclamer à l'adversaire l'ensemble des préjudices encore à votre charge (le montant de la franchise notamment).

Pour établir votre préjudice, vous devez tenir compte non seulement des dommages matériels, mais aussi des dommages indirects : frais de location d'un véhicule éventuellement durant la réparation du vôtre, par exemple, le préjudice économique s'il y a etc....

Si aucun recours ne peut aboutir, le profil des auteurs des dégradations le laisse craindre, la franchise reste à votre charge.

Dans votre situation, j'aurais probablement fait comme vous, j'aurais continué à rouler.

En ce qui concerne "le délai de 30 jours après la signature du contrat pour délivrer la prise en charge au garage", si cette clause n'est pas mentionnée noir sur blanc dans le contrat **(vérifiez-le)**, l'assureur devait vous délivrer la dite prise en charge. Si tel est le cas, il aura lui même aggravé votre préjudice et l'accident "Orly" ne se serait pas produit.

Cordialement

Par **eddy**, le **26/05/2011** à **17:28**

Bonjour ,

je vous envoie les condition et dite moi si je dois reclamationner quelques choses:

lauses applicables

Franchise conduite exclusive

Le Souscripteur s'engage à ce que le véhicule assuré ne soit exclusivement conduit que par lui-même, son

conjoint ou la personne avec laquelle il vit maritalement. Si lors de la survenance d'un sinistre, le conducteur du

véhicule n'est pas l'un des conducteurs ci-dessus désignés, il sera fait application d'une franchise additionnelle de

750 euros par sinistre. Cette franchise se cumule avec toute autre franchise prévue au contrat.

Franchise conducteur novice

Si le véhicule est confié occasionnellement à un conducteur autre que le conducteur principal désigné, son

conjoint ou la personne avec laquelle il vit maritalement, titulaire d'un permis de conduire de la catégorie

concernée depuis moins de trois ans et responsable de l'accident, il sera fait application d'une franchise

additionnelle de 750 euros. Cette franchise se cumule avec toute autre franchise prévue au contrat.

Clause Vol

Niveau 1 : Si le véhicule n'est pas équipé d'un système de protection antivol installé de série par son constructeur, il n'est pas

demandé de protection vol spécifique. Si, par contre, le véhicule, au moment de sa 1ère mise en circulation, est équipé d'un système de protection antivol installé de série par son constructeur, la garantie vol est subordonnée à son utilisation.

#### Clause Usage

Sont exclus les déplacements professionnels réguliers, les tournées de visites de clientèle, d'agences, de dépôts, de succursales, de chantiers ainsi que le transport à titre onéreux de marchandises ou de personnes, même de façon occasionnelle.

#### Clause de réduction - Majoration des cotisations

La clause de réduction-majoration conforme à l'article A 121-1 du Code des Assurances s'applique intégralement au présent contrat. Lors de chaque échéance annuelle du contrat, la prime due par l'assuré est déterminée en multipliant le montant de la prime de référence par un coefficient, dit coefficient de réduction-majoration, fixé conformément à l'article précité du Code des Assurances.

#### Engagements du souscripteur

Le souscripteur déclare et reconnaît que :

- ? Le véhicule assuré est de série courante avec le moteur standard du constructeur (sans transformations ou modifications, notamment en ce qui concerne son poids et sa puissance) et il est immatriculé en France
- ? Lui-même, et le cas échéant son conjoint, est le titulaire de la carte grise (sont acceptés les LLD, LOA ou les cartes grises au nom d'un ascendant sous réserve de justifier de la validité d'une assurance au cours des 2 mois précédant la date d'effet)

Votre service clients : 01 76 29 75 01

Contrat n° : 3703122-193542

assuronline.com

Les Garanties du contrat sont souscrites auprès de l'ÉQUITÉ assurances - SA au capital de 15 569 320 € - Entreprise régie par le code des assurances - RCS PARIS N° B 572 084 697, par l'intermédiaire de AssurOne Group - S.A. au capital de 2 048 197 Euros - RCS Paris B 478 193 386 – Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 003 778 (www.orias.fr). AssurOne Group est soumis au contrôle de l'ACP (Autorité de Contrôle Prudentiel) 61 rue Taitbout 75439 Paris 9. La garantie Assistance est souscrite auprès de EUROP ASSISTANCE S.A. au capital de 23 601 857 Euros - Entreprise régie par le Code des Assurances RCS Nanterre 451 366 405 N° TVA(CEE) : FR 8245136640500012.

Page 3/3

? Tous les conducteurs désignés au contrat et son conjoint s'il est conducteur du véhicule sur les 24 derniers mois :

- o n'ont pas été résiliés pour sinistre ou fait l'objet d'une nullité de contrat par un précédent assureur pour un risque de même nature
- o n'ont pas été impliqués dans un sinistre corporel engageant leur responsabilité totale ou partielle, ni dans

plus d'un sinistre matériel engageant leur responsabilité totale ou partielle, ni dans plus de deux sinistres  
non responsables de quelque nature que ce soit  
o n'ont pas fait l'objet d'une condamnation pénale et/ou d'une suspension de permis supérieure à deux mois  
et/ou d'une annulation de permis de conduire, et n'ont pas été reconnus en état d'imprégnation alcoolique  
ou sous l'emprise de stupéfiants non prescrits médicalement lors de la conduite d'un véhicule  
o les conducteurs désignés au contrat, et le conjoint s'il est conducteur du véhicule ne sont pas atteints  
d'aucune infirmité supérieure à 30% ou d'une maladie grave, légalement incompatible avec la délivrance  
ou le maintien du permis de conduire de catégorie B  
?

Le souscripteur s'engage à déclarer :

? Tout fait ou circonstance de nature à modifier les déclarations faites lors de la souscription du contrat ;  
? Toute suspension ou retrait ultérieur du permis de conduire des conducteurs habituels quels qu'en soient les motifs.

Le souscripteur est informé que :

? Toute réticence ou toute déclaration non conforme ou inexacte sont soumises aux sanctions prévues aux articles L.113-8 (nullité du contrat) et L.113-9 (réduction de l'indemnité) du Code des Assurances ;

? En cas de non réception des documents justificatifs réclamés à la conclusion du contrat :

- Copie de la Carte Grise et du ou des Permis de Conduire (Recto/Verso) ;
- Relevé d'Informations conforme aux déclarations ;
- Un exemplaire signé des présentes Conditions Particulières ;
- d'un RIB et de l'autorisation de prélèvement en cas de choix de ce mode de paiement;

dans un délai de 30 jours à compter de la date d'effet, la Compagnie se réserve le droit d'invoquer l'aggravation du risque telle que si elle avait été déclarée à la conclusion du contrat, la Compagnie n'aurait pas contracté et en conséquence, conformément à l'Article L.113-4 du Code des Assurances, de dénoncer le contrat par lettre

recommandée valant résiliation 10 jours après la date de notification ;

? En cas de résiliation ou de suspension d'un contrat affecté d'au moins un sinistre (engageant sa responsabilité ou bien d'un vol) survenu au cours des 24 derniers mois ou par suite d'un manquement à ses obligations

contractuelles (non paiement de prime ou déclarations inexactes), cette résiliation ou suspension peut être enregistrée dans un fichier central professionnel ;

? Le présent contrat est conclu pour la période allant de sa date de prise d'effet jusqu'à son échéance principale suivante. Il est ensuite reconduit tacitement d'année en année, à chaque échéance principale.

Le contrat peut

être résilié selon les dispositions prévues aux Conditions Générales. La demande de résiliation à son échéance principale, doit être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un délai de

préavis de DEUX MOIS ;

En application de la Loi Informatique et Liberté N°78-17 du 6 janvier 1978, le soussigné peut demander à la Compagnie communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur tout fichier à usage de la compagnie, de ses mandataires, des réassureurs et des organismes professionnels. Fin des Dispositions Particulières comportant 3 pages, sans surcharges ni mentions manuscrites, dont le

Par **eddy**, le **26/05/2011** à **17:41**

bonjour,

que faire , comment m'y prendre , a qui dois je m'adresser:

lauses applicables

Franchise conduite exclusive

Le Souscripteur s'engage à ce que le véhicule assuré ne soit exclusivement conduit que par lui-même, son conjoint ou la personne avec laquelle il vit maritalement. Si lors de la survenance d'un sinistre, le conducteur du véhicule n'est pas l'un des conducteurs ci-dessus désignés, il sera fait application d'une franchise additionnelle de 750 euros par sinistre. Cette franchise se cumule avec toute autre franchise prévue au contrat.

Franchise conducteur novice

Si le véhicule est confié occasionnellement à un conducteur autre que le conducteur principal désigné, son conjoint ou la personne avec laquelle il vit maritalement, titulaire d'un permis de conduire de la catégorie concernée depuis moins de trois ans et responsable de l'accident, il sera fait application d'une franchise additionnelle de 750 euros. Cette franchise se cumule avec toute autre franchise prévue au contrat.

Clause Vol

Niveau 1 : Si le véhicule n'est pas équipé d'un système de protection antivol installé de série par son constructeur, il n'est pas demandé de protection vol spécifique. Si, par contre, le véhicule, au moment de sa 1ère mise en circulation, est équipé d'un système de protection antivol installé de série par son constructeur, la garantie vol est subordonnée à son utilisation.

Clause Usage

Sont exclus les déplacements professionnels réguliers, les tournées de visites de clientèle, d'agences, de dépôts, de succursales, de chantiers ainsi que le transport à titre onéreux de marchandises ou de personnes, même de façon occasionnelle.

Clause de réduction - Majoration des cotisations

La clause de réduction-majoration conforme à l'article A 121-1 du Code des Assurances s'applique intégralement au présent contrat. Lors de chaque échéance annuelle du contrat, la prime due par l'assuré est déterminée en multipliant le montant de la prime de référence par un coefficient, dit coefficient de réduction-majoration, fixé conformément à l'article précité du Code des Assurances.

Engagements du souscripteur

Le souscripteur déclare et reconnaît que :

? Le véhicule assuré est de série courante avec le moteur standard du constructeur (sans transformations ou modifications, notamment en ce qui concerne son poids et sa puissance) et il est immatriculé en France

? Lui-même, et le cas échéant son conjoint, est le titulaire de la carte grise (sont acceptés les LLD, LOA ou les cartes grises au nom d'un ascendant sous réserve de justifier de la validité d'une assurance au cours des 2

mois précédant la date d'effet)

Votre service clients : 01 76 29 75 01

Contrat n° : 3703122-193542

assuronline.com

Les Garanties du contrat sont souscrites auprès de l'ÉQUITÉ assurances - SA au capital de 15 569 320 € - Entreprise régie par le code des assurances - RCS PARIS N° B 572 084 697, par l'intermédiaire de AssurOne Group - S.A. au capital de 2 048 197 Euros - RCS Paris B 478 193

386 – Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 003 778 (www.orias.fr). AssurOne Group est soumis au contrôle de l'ACP (Autorité de Contrôle Prudentiel) 61 rue Taitbout 75439 Paris 9. La garantie Assistance est souscrite auprès de EUROP ASSISTANCE S.A. au capital de

23 601 857 Euros - Entreprise régie par le Code des Assurances RCS Nanterre 451 366 405 N° TVA(CEE) : FR 8245136640500012.

Page 3/3

? Tous les conducteurs désignés au contrat et son conjoint s'il est conducteur du véhicule sur les 24 derniers

mois :

o n'ont pas été résiliés pour sinistre ou fait l'objet d'une nullité de contrat par un précédent assureur pour un

risque de même nature

o n'ont pas été impliqués dans un sinistre corporel engageant leur responsabilité totale ou partielle, ni dans

plus d'un sinistre matériel engageant leur responsabilité totale ou partielle, ni dans plus de deux sinistres

non responsables de quelque nature que ce soit

o n'ont pas fait l'objet d'une condamnation pénale et/ou d'une suspension de permis supérieure à deux mois

et/ou d'une annulation de permis de conduire, et n'ont pas été reconnus en état d'imprégnation alcoolique

ou sous l'emprise de stupéfiants non prescrits médicalement lors de la conduite d'un véhicule

o les conducteurs désignés au contrat, et le conjoint s'il est conducteur du véhicule ne sont pas atteints

d'aucune infirmité supérieure à 30% ou d'une maladie grave, légalement incompatible avec la

délivrance

ou le maintien du permis de conduire de catégorie B

?

Le souscripteur s'engage à déclarer :

? Tout fait ou circonstance de nature à modifier les déclarations faites lors de la souscription du contrat ;

? Toute suspension ou retrait ultérieur du permis de conduire des conducteurs habituels quels qu'en soient les motifs.

Le souscripteur est informé que :

? Toute réticence ou toute déclaration non conforme ou inexacte sont soumises aux sanctions prévues aux

articles L.113-8 (nullité du contrat) et L.113-9 (réduction de l'indemnité) du Code des Assurances ;

? En cas de non réception des documents justificatifs réclamés à la conclusion du contrat :

- Copie de la Carte Grise et du ou des Permis de Conduire (Recto/Verso) ;

- Relevé d'Informations conforme aux déclarations ;

- Un exemplaire signé des présentes Conditions Particulières ;

- d'un RIB et de l'autorisation de prélèvement en cas de choix de ce mode de paiement;

dans un délai de 30 jours à compter de la date d'effet, la Compagnie se réserve le droit d'invoquer l'aggravation du

risque telle que si elle avait été déclarée à la conclusion du contrat, la Compagnie n'aurait pas contracté et en

conséquence, conformément à l'Article L.113-4 du Code des Assurances, de dénoncer le contrat par lettre

recommandée valant résiliation 10 jours après la date de notification ;

? En cas de résiliation ou de suspension d'un contrat affecté d'au moins un sinistre (engageant sa responsabilité

ou bien d'un vol) survenu au cours des 24 derniers mois ou par suite d'un manquement à ses obligations

contractuelles (non paiement de prime ou déclarations inexactes), cette résiliation ou suspension peut être

enregistrée dans un fichier central professionnel ;

? Le présent contrat est conclu pour la période allant de sa date de prise d'effet jusqu'à son échéance principale

suivante. Il est ensuite reconduit tacitement d'année en année, à chaque échéance principale.

Le contrat peut

être résilié selon les dispositions prévues aux Conditions Générales. La demande de résiliation à son échéance

principale, doit être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un délai de

préavis de DEUX MOIS ;

En application de la Loi Informatique et Liberté N°78-17 du 6 janvier 1978, le soussigné peut demander à la

Compagnie communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur tout fichier à usage

de la compagnie, de ses mandataires, des réassureurs et des organismes professionnels.

Fin des Dispositions Particulières comportant 3 pages, sans surcharges ni mentions manuscrites, dont le



Par **alterego**, le **27/05/2011** à **08:36**

Bonjour

Merci. Hélas il s'agit des Conditions Particulières sur la première page desquelles est probablement mentionnée une formule du type "**Ces conditions particulières jointes aux Conditions Générales dont le souscripteur reconnaît avoir reçu un exemplaire, constituent le contrat d'Assurance.**" Exemplaire composé, en moyenne, d'une cinquantaine de pages.

Les Conditions Générales renseignent, aussi, sur les limites de garanties et franchises par sinistre.

L'exclusion ou le délai de carence durant 30 jours, à compter de la prise d'effet du contrat, de la délivrance de la prise en charge que vous oppose votre assureur doit être mentionnée dans les Conditions Générales.

Si elle ne l'est pas, elle n'est pas opposable à l'assuré. Vérifiez.  
Je vous donnerai si nécessaire la réponse à faire.

Cordialement

[citation]**Ces informations ne sauraient remplacer la consultation de votre Conseil habituel ou de tout autre professionnel du droit.**[/citation]

Par **eddy**, le **27/05/2011** à **22:28**

bonsoir,

Aujourd'hui date de ma dernière expertise pour le 2 ème choc vitre et capot aile gauche , l'expert m'appelle , pour me dire que le montant des dépenses est très élevé , et il serai préférable que j'accepte une proposition chiffré de l'assurance concernant ma voiture car l'assurance n'est pas certaine de prendre en charge le remboursement des réparations ma voiture , que dois je faire je ne crève pas la dalle mais je suis déçu , cette assurance commence vraiment a me chauffer , leurs expert , j'ai une grande envie de les baffers , car c'est mon outil de travaille je paye du touristique et voilà que dois je faire et dire , j'ai regarder la cote de ma voiture brut elle vaut 4430 euros avec les kilometre 3080 euros , je ne peux pas me trouver une bonne voiture a ce prix , j'ai regarder le patrix des fox en allemagne minimum 3900 euros .....

Par **chaber**, le **28/05/2011** à **08:40**

Bonjour,

Comme l'a fait justement remarqué Alterego, il faudrait connaître l'ensemble de vos conditions générales pour tenter de vous donner une réponse plus appropriée.

Selon vous, votre véhicule a une valeur Argus de 3080€

Les assureurs, dans le cadre du contrat, sont tenus à indemnisation sur la base de la valeur vénale pour un accident dans lequel la responsabilité de l'assuré est engagée et non la valeur de remplacement.

Certains, dans les conditions générales, prévoient un bonus d'indemnisation de 10 ou 15%.

Je supprime deux de vos derniers messages identiques

Par **eddy**, le **28/05/2011** à **21:19**

bonsoir ,  
je vous envoie mes condition générales:

Responsabilité Civile

Dommages corporels : illimités

Dommages matériels et immatériels limités à  
100 000 000 €

Sans franchise

Défense Pénale et Recours Suite à Accident

A concurrence de 7 623 € par événement et  
15 245 € par année d'assurance. Se reporter  
systématiquement à l'article 6 des Conditions  
Générales

Sans franchise

Assistance Panne et Accident Selon la Convention d'Assistance Auto (Réf.  
W60)

Sans franchise

kilométrique

Garantie Corporelle du Conducteur Dans la limite de 300.000 € à partir d'un taux d'IPP  
supérieur à 10%

Bris de glace A concurrence du coût des réparations 0 €

Vol, Incendie, Attentat Valeur du véhicule à dire d'expert 150 €

Tempête, grêle, événements climatiques Valeur du véhicule à dire d'expert 150 €

Vandalisme Valeur du véhicule à dire d'expert 150 €

Dommages Tous Accidents Valeur du véhicule à dire d'expert 150 €

Catastrophes naturelles et technologiques Valeur du véhicule à dire d'expert Franchise  
réglementaire