

FAQ ASSURANCE

Accident, vol ou vandalisme... Quand cela vous arrive vous voulez surtout savoir où vous en êtes et pouvoir faire en sorte que tout soit réglé rapidement et en douceur. C'est pourquoi vous trouverez ci-dessous les questions le plus fréquentes et leurs réponses. Cliquez sur la question et vous serez amené à la réponse plus loin dans le document.

1. [J'ai des dommages à mon véhicule de leasing. Que dois-je faire ?](#)
2. [Comment et où dois-je signaler les dommages ?](#)
3. [Qui puis-je indiquer en tant que réparateur ?](#)
4. [Quels documents dois-je fournir lorsqu'il y a eu intervention de la police ?](#)
5. [Ai-je droit à un véhicule de remplacement et comment le recevoir ?](#)
6. [Combien de temps ai-je droit à un véhicule de remplacement ?](#)
7. [Quel choix de véhicule de remplacement ai-je ?](#)
8. [Que dois-je faire si le réparateur ne peut pas fournir de véhicule de remplacement ?](#)
9. [Comment puis-je régler la consommation de mon véhicule de remplacement ?](#)
10. [Que dois-je faire en cas de bris de glace ?](#)
11. [Mon véhicule a été déclaré perte totale. Que se passe-t-il maintenant ?](#)
12. [Que dois-je faire en cas de vol de mon véhicule ?](#)
13. [Qui est responsable des dommages causés à mon véhicule ?](#)
14. [Quels sont les frais facturés en cas de dommages ?](#)
15. [Qui gère mon dossier et peut suivre son évolution ?](#)
16. [J'ai une question sur la réparation de mon véhicule ?](#)
17. [Je ne suis pas satisfait des réparations effectuées. Qu'est-ce que je peux faire ?](#)
18. [Comment puis-je obtenir une copie de mon certificat d'assurance \(ancienne "carte verte"\) ?](#)
19. [Comment puis-je obtenir un "constat européen d'accident" vierge ?](#)
20. [Est-ce que j'accumule des années sans sinistre pendant la période de leasing et comment puis-je obtenir un certificat indiquant mon historique de sinistres ?](#)
21. [Je reçois une citation à comparaître et souhaite faire appel à l'assistance juridique ?](#)
22. [Dans quels pays suis-je assuré ?](#)
23. [Que dois-je faire lors d'une collision avec un animal ?](#)

1. J'ai des dommages sur ma véhicule de leasing. Que dois-je faire ?

S'il s'agit d'un sinistre avec une partie adverse, il est important que vous remplissiez avec elle le constat européen d'accident. Si vous n'êtes pas en mesure de remplir ce formulaire, demandez à la police de procéder aux constatations. Prenez autant de photos que possible. Non seulement des dommages subis par votre véhicule, mais aussi, si nécessaire, de le véhicule de l'autre partie et/ou des environs. Cela contribue à une évaluation correcte des circonstances de l'accident et donc de la responsabilité. S'il existe des séquences vidéo de l'accident filmées par une caméra embarquée ou une autre caméra, elles sont également très utiles.

- **Pouvez-vous continuer à conduire le véhicule ?**

Signalez alors les dommages en question dans les 24 heures via [l'application en ligne](#). On vous explique comment déclarer le sinistre en ligne [ici](#). Vous serez alors contacté par un employé de notre courtier d'assurance, généralement par e-mail.

- **Vous ne pouvez plus conduire le véhicule ?**

Si votre véhicule est immobilisé, nos partenaires du VAB vous aideront à repartir où que vous soyez, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Scannez le code QR ci-dessous et un agent d'assistance routière approprié sera immédiatement trouvé. Bien entendu, vous pouvez également les contacter par téléphone au numéro d'assistance ci-dessous.

	Contact rapide	Contact téléphonique	
		Belgique	Europe
DirectLease		0800 23 043	+32 3 253 63 38
J&T Autolease		0800 99 610	+32 3 544 29 03
Westlease		03 253 62 96	+32 3 253 62 96
Van Mossel Autolease		03 253 60 55	+32 3 253 60 55

En cas d'immobilisation, VAB remorquera votre véhicule jusqu'à l'une des agences de Van Mossel Carrosserie. Signalez les dommages en question dans les 24 heures via [l'application en ligne](#). Vous serez alors contacté par un employé de notre courtier d'assurance, généralement par e-mail.

2. Comment et où dois-je signaler les dommages ?

Tout dommage subi par votre véhicule doit être signalé via l'application en ligne. Cela permet à nos gestionnaires de sinistres de recueillir toutes les informations nécessaires pour traiter votre dossier rapidement et efficacement, afin de réduire au maximum le temps de réparation.

Êtes-vous en possession d'un rapport de police ou d'une déclaration de témoin ? Avez-vous des photos et un formulaire de collision européen ? Tous les documents peuvent être ajoutés électroniquement pendant le processus de déclaration.

En outre, lorsque vous déclarez le sinistre en ligne, vous pouvez indiquer le [réparateur](#) chez qui vous souhaitez faire réparer votre véhicule. Dès réception de l'e-mail, votre choix sera confirmé.

Cliquez sur votre société de leasing ci-dessous pour remplir votre déclaration de sinistre en ligne :

[DirectLease](#) - [J&T Autolease](#) - [Van Mossel Autolease](#) - [Westlease](#) - [Van Mossel AMEC](#)

3. Qui puis-je indiqué en tant que réparateur ?

Pour la réparation de tous nos véhicules, nous avons un partenariat avec le réseau Van Mossel Carrosserie, qui détient plusieurs labels de qualité. Ils fournissent toujours des réparations de haute qualité dans les plus brefs délais. Ils sont également équipés pour effectuer des réparations pour toutes les marques et disposent des pièces de rechange les plus courantes afin que votre véhicule puisse être réparé rapidement.

Réparer avec le réseau Van Mossel Carrosserie offre l'avantage supplémentaire que, si vous le souhaitez, votre véhicule sera récupéré à l'endroit que vous indiquerez et, après réparation, également ramené. Vous n'avez donc pas besoin de vous déplacer. Ce service est d'ailleurs entièrement gratuit.

Dans la plupart des cas, le réparateur établira également, dans le cadre de l'évaluation des dommages, des spécifications sur la base de photos. Ainsi, vous n'avez généralement pas à vous déplacer pour cette action non plus.

Raisons suffisantes pour choisir un [carrossier Van Mossel](#).

4. Quels documents dois-je fournir en cas d'intervention de la police ?

Si l'accident a nécessité l'intervention de la police, la société de leasing ou l'assureur peut demander des documents. Mais ces documents ne nous seront fournis qu'après libération du dossier pénal. Cela peut prendre plus d'un an.

Il est donc très important que vous demandiez vous-même les documents à la police. En effet, ils sont tenus de les remettre à toute partie impliquée dans l'accident de la route. Cela peut accélérer sensiblement le traitement de votre dossier. Un numéro de PV est un élément d'information important, mais pas suffisant. Veuillez donc à demander les documents suivants et à nous en fournir une copie :

- **Fiche d'interrogatoire** : il s'agit d'un résumé de vos propres déclarations à la police.
- **Attestation d'accident de la circulation** : il s'agit d'un aperçu de toutes les parties impliquées.

5. Ai-je droit à un véhicule de remplacement et comment le recevoir ?

Cela dépend des conditions du contrat de leasing. Si l'option "véhicule de remplacement" est incluse, vous avez droit à un véhicule de remplacement gratuit :

- Votre véhicule est remorqué par l'assistance VAB ?
Vous recevrez alors un véhicule de remplacement sur place ou VAB vous livrera un véhicule de remplacement à l'adresse que vous avez indiquée dans les meilleurs délais.
- Votre véhicule a-t-elle été remorquée par un dépanneur (différent du VAB) ?
Contactez un gestionnaire de sinistres dès que possible à l'adresse damages@vanmossel.be ou par téléphone au +32 3 544 29 50.
Le gestionnaire des sinistres trouvera, avec vous, la meilleure solution pour votre mobilité.
- Vous avez un rendez-vous pour la réparation de votre véhicule ? Le véhicule de remplacement sera fourni par le réparateur pendant toute la durée de la réparation.

6. Combien de temps ai-je droit à un véhicule de remplacement ?

Vous disposez d'un véhicule de remplacement fourni par VAB pour une période de 5 jours. Pendant cette période, vous recevrez un autre véhicule de remplacement fourni par le réparateur désigné. Veuillez contacter le réparateur désigné pour convenir de la manière dont cet échange aura lieu.

Lorsque vous retournez le véhicule de remplacement à la VAB, n'oubliez pas de la désinscrire effectivement via vervangwagens@vab.be (ou par téléphone au +32 3 253 61 88). Indiquez toujours clairement le numéro d'immatriculation et le lieu où vous laissez le véhicule (par exemple, chez le carrossier X, en précisant la commune). Le véhicule de remplacement que vous recevez du réparateur est à votre disposition pendant toute la durée de la réparation.

Si votre réparateur désigné ne peut vous fournir un véhicule de remplacement dans le délai de 5 jours, veuillez contacter immédiatement votre gestionnaire de sinistres à l'adresse damages@vanmossel.be ou par téléphone au +32 3 544 29 50. Notre travail consiste à vous garder mobile à tout moment.

Si les dommages sont tels que le véhicule est déclaré **perte totale**, techniquement vous ne pouvez avoir accès au véhicule de remplacement que jusqu'au moment où cette perte totale est confirmée, car à ce moment le contrat de leasing est résilié. Bien entendu, nous trouverons toujours avec vous une solution adaptée pour garantir votre mobilité jusqu'à ce que vous disposiez d'un nouveau véhicule (de leasing).

7. Quel choix de véhicule de remplacement ai-je ?

Il est toujours ennuyeux d'avoir des dommages à son véhicule. C'est notre tâche de vous garder mobile. Si l'option "véhicule de remplacement" est incluse dans votre contrat de leasing, vous avez droit à un véhicule de remplacement gratuit.

Les véhicules de remplacement de VAB sont toujours des véhicules de catégorie A. Des véhicules petites et maniables pour répondre au premier besoin de mobilité. Ce sont aussi généralement des véhicules à essence. Ensuite, le véhicule de remplacement VAB est remplacé par un véhicule de la catégorie incluse dans le contrat de leasing. En cas de manque de véhicules disponibles dans cette catégorie, il est possible de s'en écarter. Veuillez indiquer votre préférence (par exemple, essence/diesel/électrique/hybride) afin que celle-ci puisse être prise en compte dans la mesure du possible.

8. Que dois-je faire si le réparateur ne peut pas fournir un véhicule de remplacement ?

Si votre réparateur désigné ne peut vous fournir un véhicule de remplacement dans le délai de 5 jours, veuillez contacter immédiatement votre gestionnaire de sinistres à l'adresse damages@vanmossel.be ou par téléphone au +32 3 544 29 50. Notre tâche est de vous garder mobile à tout moment.

9. Comment puis-je réguler la consommation de mon véhicule de remplacement ?

Un véhicule de remplacement est livrée avec une certaine quantité de carburant. Ceci est également noté à la livraison. Lorsque vous restituez le véhicule, le réservoir doit être rempli minimum à même niveau qu'à la livraison. Vous avez une carte de carburant, mais cette carte est-elle limitée au diesel par exemple et votre véhicule de remplacement roule à l'essence ? Vous avancez ces coûts et vous nous envoyez les reçus de carburant via fuel@vanmossel.be. Ces frais vous seront alors remboursés.

10. Que dois-je faire en cas de bris de glace ?

Une étoile ou une fissure dans la vitre de votre véhicule ? Une petite fissure ou une étoile peut être facilement réparée. Mais si elle prend de l'ampleur, cela peut avoir des conséquences désagréables. Prenez donc immédiatement rendez-vous avec notre partenaire, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (y compris la nuit, les week-ends et les jours fériés).



Appelez gratuitement le 0800 23 332 ou prenez rendez-vous en ligne via ce [lien](#)

Dans les centres de service Autoglass Clinic, la réparation ou le remplacement sont rapidement organisés. Ils se chargent également du traitement administratif afin que vous n'ayez à vous soucier de rien.

Vous êtes à l'étranger ? Même dans ce cas, Autoglass Clinic est prêt à vous soutenir. Vous pouvez les contacter de l'étranger au +32 11 85 98 60.

11. Mon véhicule est perte totale. Que faire maintenant ?

Si l'expert déclare votre véhicule en perte totale, cela signifie également que le contrat de leasing est résilié à la date de la déclaration de perte totale.

Nous prendrons alors contact avec vous (ou avec le gestionnaire de flotte de votre employeur) pour discuter des options en matière de leasing d'une nouveau véhicule. Nous étudierons également ensemble une solution temporaire pour garantir votre mobilité jusqu'à la livraison du nouveau véhicule. Après tout, le véhicule de remplacement expire à la fin du contrat de leasing et, souvent, il ne répond pas à vos besoins à plus long terme. Grâce à la location court terme de Van Mossel Shortlease & Rent, nous sommes sûrs de trouver une solution adaptée.

Lorsque votre véhicule est perte totale, il est important que :

- Vous retirerez tous vos effets personnels du véhicule. Pour ce faire, contactez dès que possible le garage, le carrossier ou le service de dépannage où se trouve votre véhicule.
- Toutes les clés, les accessoires, la carte grise et le certificat de conformité du véhicule se trouvent dans le véhicule, ou que vous les envoyez par courrier recommandé à l'adresse suivante : International Car Lease Holding, Département des dommages, Noordersingel 19, 2140 Anvers.

12. Que dois-je faire en cas de vol de mon véhicule ?

Les vols de véhicules se produisent malheureusement encore et sont très ennuyeux. Pour avoir une chance de retrouver le véhicule, le temps est crucial. Par conséquent, signalez le vol à la police immédiatement après l'avoir constaté et fournissez-nous le numéro du rapport de police et la feuille d'interrogatoire. Faites-le en ligne via la déclaration en ligne où vous pouvez télécharger tous les documents et fournir toutes les informations et circonstances du vol. Plus les informations sont complètes, mieux nous pouvons communiquer avec les services concernés.

Cliquez sur votre société de leasing ci-dessous pour compléter votre déclaration en ligne :

[DirectLease](#) - [J&T Autolease](#) - [Van Mossel Autolease](#) - [Westlease](#) - [Van Mossel AMEC](#)

Si votre contrat de leasing prévoit un véhicule de remplacement, vous y avez droit. Veuillez nous contacter afin qu'une solution flexible puisse être proposée (damages@vanmossel.be ou téléphone +32 3 544 29 50).

En dehors des heures de bureau, vous pouvez contacter le service de dépannage. Ils fourniront un véhicule de remplacement temporaire. N'hésitez pas à nous contacter pour que nous fassions le nécessaire pour assurer votre mobilité jusqu'à ce que votre véhicule soit récupéré ou que nous puissions vous fournir un nouveau véhicule.

Si un mois après la date du vol, votre véhicule n'a pas été retrouvée, le contrat de leasing sera résilié. Nous prendrons ensuite contact avec vous (ou avec le gestionnaire de parc automobile de votre employeur) pour discuter des possibilités de leasing d'une nouvelle véhicule de leasing. Nous étudierons également ensemble une solution temporaire pour

garantir votre mobilité jusqu'à la livraison de la nouvelle véhicule. Après tout, le véhicule de remplacement expire à la fin du contrat de leasing et, souvent, elle ne répond pas à vos besoins pendant une période plus longue. Grâce à la leasing à court terme de Van Mossel Shortlease & Rent, nous sommes sûrs de trouver une solution adaptée.

Votre véhicule a-t-il été retrouvée ? Si c'est le cas, contactez-nous dès que possible à l'adresse damages@vanmossel.be ou par téléphone au +32 3 544 29 50.

13. Qui est responsable des dommages causés à votre véhicule ?

En cas de dommages impliquant une tierce partie, la responsabilité est déterminée par les assureurs sur base des documents présentés (déclaration, photos, etc.). Il est donc très important que, si vous remplissez un "constat européen d'accident", vous le fassiez de manière complète et véridique. Au dos du "constat européen d'accident", vous trouverez des instructions claires sur la manière de le remplir correctement.

La responsabilité peut également être déterminée sur la base du Procès-Verbal.

14. Quels sont les frais facturés en cas de dommages ?

En cas de dommage à votre véhicule il est important d'avoir une vision claire des coûts qui peuvent être facturés.

Vous êtes en faute ou le dommage ne peut être récupéré auprès d'une partie adverse ?

- Vous êtes en faute : par exemple, vous avez heurté l'autre partie et n'aviez pas la priorité.
- Il existe un dommage sans partie adverse : par exemple, vous avez percuté un poteau...
- Il y a un dommage avec une contrepartie, mais cette contrepartie est sans précédent: par exemple, vous diagnostiquez soudainement un dommage sur votre véhicule le matin et personne ne laisse de mot...

La société de leasing prend en charge les frais de réparation et facture au client le montant convenu de la franchise. Le montant correct de l'excédent est indiqué dans le contrat de leasing. Êtes-vous un employé ? Demandez à votre gestionnaire de flotte si vous devez contribuer personnellement à ce coût. Cela dépend des accords entre vous et votre employeur, et est souvent décrit dans la car policy de l'entreprise.

Les dommages peuvent être attribués à une tierce partie ?

Tous les coûts seront récupérés auprès de l'autre partie. Notre courtier d'assurances s'en occupe. Il est important de toujours disposer d'éléments suffisants pour prouver la responsabilité de l'autre partie (constat européen d'accident, rapport de police, photos, croquis de situation, témoins, etc.) Les dommages sont entièrement récupérés auprès de l'autre partie et aucune franchise n'est due.

Pour les dommages suivant il n'y a pas de franchise due :

- Bris de glace (pare-brise)
- Dommages causés par une tempête (à une vitesse de vent établie de >80km/h)
- Dommages causés par la grêle

15. Qui gère mon dossier de demande et puis-je suivre son évolution ?

L'évolution de votre demande est suivie par notre courtier en assurances qui a été mandaté. Pour toute question concernant votre dossier, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées ci-dessous. Nos gestionnaires se feront un plaisir de vous aider.

Vanbreda Risk & Benefits Tél.

+32 3 217 06 27

schade@vanbreda.be

www.vanbreda-riskandbenefits.be

16. J'ai une question sur la réparation de mon véhicule ?

Via la déclaration d'accident en ligne, vous avez la possibilité de désigner un réparateur. Après avoir signalé le dommage via cette application, vous recevrez une confirmation que la commande a bien été attribuée à ce réparateur.

Ce réparateur est toujours prêt à répondre à toutes vos questions concernant la réparation :

- Rendez-vous pour l'estimation des coûts (rédaction du cahier des charges)
- Temps et durée de la réparation
- Mise à disposition d'un véhicule de remplacement possible
- Prendre rendez-vous pour l'enlèvement et la livraison de votre véhicule
-

17. Je ne suis pas satisfait des réparations effectuées. Qu'est-ce que je peux faire ?

Dans un premier temps, nous vous demandons de contacter le réparateur lui-même. Il sait mieux que quiconque quelle réparation a été effectuée et est le mieux placé pour répondre à vos questions, soumettre la réparation à un contrôle de qualité et fournir une solution aussi rapidement et efficacement que possible.

Toutefois, si, après avoir contacté le réparateur, aucune solution ne répond à vos attentes, veuillez nous le faire savoir. Nous allons avant tout chercher à y remédier, mais vos retours nous permettent également d'ajuster et d'améliorer le service à l'avenir.

En effet, nous attendons de nos partenaires externes, y compris les carrossiers, le même

niveau de service que celui que nous attendons de nos propres services.

Vous pouvez toujours signaler votre plainte à damages@vanmossel.be ou par téléphone au +32 3 544 29 50.

18. Comment puis-je obtenir une copie de mon certificat d'assurance (ancienne "carte verte") ?

Vous n'êtes pas en possession de votre certificat d'assurance ? Ce document est un document obligatoire et, lors du contrôle, il doit être présenté soit sur papier, soit sur support électronique.

Vous pouvez demander le certificat d'assurance à tout moment via notre outil en ligne. Gardez le certificat d'immatriculation de votre véhicule à portée de main. Il indique le numéro VIN (ou numéro de châssis) et le numéro de plaque que vous aurez besoin pour la demande du document. Après avoir rempli toutes les informations, vous recevrez le certificat d'assurance par e-mail.

[Cliquez ici et commencez votre demande dans le "générateur de certificats d'assurance Van Mossel".](#)

19. Comment puis-je obtenir un "constat européen d'accident" vierge ?

Envoyez un courriel à damages@vanmossel.be en indiquant votre numéro de plaque, votre nom et votre adresse. Un formulaire vierge vous sera alors envoyé par courrier.

20. Est-ce que j'accumule des années sans sinistre pendant la période de leasing et comment puis-je obtenir un certificat indiquant mon historique de sinistres ?

Si, au cours du contrat de leasing, vous ne causez pas d'accident en faute, vous pouvez facilement demander un "certificat d'historique des dommages" à la fin du contrat. Il s'agit d'une liste de vos années sans dommages, afin qu'un (nouvel) assureur puisse en tenir compte pour déterminer votre bonus/malus.

Demandez ce certificat en envoyant un e-mail à damages@vanmossel.be en ajoutant :

- Nom complet du conducteur
- Plaque(s) d'immatriculation du (des) véhicule(s) conduit(s) par ce conducteur
- Période(s) durant laquelle (lesquelles) ce conducteur a conduit ce(s) véhicule(s)

Le certificat sera demandé à la compagnie d'assurance par notre intermédiaire. Dans un délai de 5 jours ouvrables, ils déposeront ce certificat dans votre boîte email.

21. Je reçois une convocation et souhaite faire appel à l'assistance juridique ?

Vous pouvez demander une aide juridique à l'assureur en cas de litige relatif au véhicule assuré que vous ne pouvez pas résoudre vous-même.

Vous pouvez donc faire appel à l'aide juridique de l'assureur dans les cas suivants :

- Accidents de la circulation à l'étranger ou avec une contrepartie étrangère
- Les accidents de la circulation qui ne peuvent être réglés à l'amiable
- Assignations à comparaître en cas d'infraction aux règles et lois de la circulation routière
- ...

En cas d'assignation à comparaître, remettez-la nous par e-mail à damages@vanmossel.be. Mentionnez toujours :

- Plaque d'immatriculation de le véhicule avec laquelle l'infraction a été commise
- Vous avez le libre choix de votre avocat. Par conséquent, mentionnez toujours votre avocat préféré ou, si vous n'avez pas d'avocat préféré, indiquez explicitement que vous n'avez pas de préférence.

22. Dans quels pays suis-je assuré ?

Vous n'êtes assuré que dans les pays figurant sur le certificat d'assurance (et non barrés).

Si vous devez vous rendre dans un pays où votre véhicule n'est pas assurée par défaut, contactez nos services. Si vous souhaitez voyager avec votre véhicule en dehors de la zone Schengen, vous devez également demander un certificat de conduite de type Renta. Plus d'informations sur <https://www.rentadrive.org/fr/quest-ce-quun-drive-certificate>

23. Que dois-je faire lorsqu'un animal est touché ?

Dans les collisions entre animaux, on distingue deux types d'animaux, à savoir les "animaux sauvages" et les "animaux domestiques".

Les animaux sauvages vivent dans la nature et n'ont pas de propriétaire, tandis que les animaux domestiques ont un propriétaire qui est responsable de l'animal. Ce dernier comprend également les animaux de ferme comme par exemple les vaches, les chevaux, les moutons, etc.

Si vous n'avez pas pu éviter une collision avec un animal sauvage, suivez les directives en cas d'accident et mettez-vous d'abord en sécurité ainsi que les autres occupants du véhicule. Appelez une ambulance s'il y a des occupants blessés. Contactez la police et restez sur les lieux jusqu'à l'arrivée de la police. Pendant ce temps, remplissez le constat européen d'accident et prenez des photos. Ne touchez pas les animaux blessés ou morts et gardez vos distances, car les animaux blessés tenteront instinctivement de se défendre.

Contactez un centre de sauvetage de la faune sauvage (VOC) afin qu'il puisse capturer et soigner les animaux blessés. La police peut également contacter une équipe de chiens pisteurs si l'animal s'est enfui blessé.

Si un "animal domestique" a été impliqué dans la collision et que vous avez subi des dommages, la situation est différente. L'animal ayant un propriétaire, celui-ci sera tenu pour responsable et l'assurance familiale sera mise à contribution pour compenser les dommages causés par l'animal. Si le propriétaire de l'animal n'est pas là ou ne peut être trouvé immédiatement, il est préférable d'appeler la police pour obtenir de l'aide. Les animaux de compagnie sont souvent munis d'une puce qui peut être utilisée pour retrouver leur propriétaire.