

Que faire en cas de sinistre Auto ou 2 roues ?

Il suffit de :

- [Déclarer le sinistre en ligne](#)
 - Ajouter les pièces nécessaires dans la déclaration en ligne : constat amiable, dépôt de plainte et/ou déclaration écrite...
 - Transmettre les coordonnées du garage choisi par l'assuré
 - Communiquer les coordonnées mail et téléphone mobile de notre assuré pour mise à jour de son dossier
- **Attention : vous ne devez jamais mandater l'expert ou adresser une prise en charge au garage.**

1.1. Que se passe-t-il ensuite ?

A réception, notre équipe traite le dossier dans les plus brefs délais (entre 24h – 48h).

Dès l'enregistrement, l'assuré reçoit un SMS indiquant la référence de son dossier puis un mail avec toutes les étapes de gestion de son sinistre, qu'il peut suivre en direct et en toute autonomie via une interface digitale.

Si besoin, un expert est mandaté. Le service client de ce dernier contactera l'assuré le cas échéant, sous 24h, pour réaliser une Expertise à distance ou fixer un rendez-vous dans un garage.

Vous recevez automatiquement les informations à l'ouverture du dossier, puis toutes les correspondances adressées à l'assuré.

Vous avez également accès au suivi du dossier sur April On.

1.2. Démarches particulières en cas de :

1.2.1. Sinistre corporel

Aucune pièce médicale ne doit être transmise à nos services.

Les coordonnées des victimes doivent être communiquées. Le cas échéant, notre compagnie mandante prendra contact avec les victimes afin de constituer un dossier.

1.2.2. Bris de glace

En contactant directement les réseaux spécialistes, [France Pare Brise](#), [Actiglass](#), [Mondial Pare Brise](#) ou [Carglass](#), l'assuré n'a aucune démarche à faire. Le réparateur se charge de la déclaration et



de l'envoi du dossier que nous leur réglons directement. Pour plus de simplicité et de facilité, vous pouvez cliquer sur le réparateur de son choix afin de prendre rendez-vous avec un réparateur du réseau choisi. L'assuré recevra une confirmation par SMS.

Si le remplacement est effectué par un garagiste, l'assuré doit envoyer la déclaration de bris de glace avec la facture. Il devra faire l'avance des fonds. Aucune prise en charge ne sera faite.

Nous vous rappelons, toutefois, que l'assuré est en droit de choisir le réparateur auquel il souhaite recourir.

1.2.3. Assistance

Si l'option Assistance a été souscrite, en cas de panne ou d'accident, avant d'effectuer le dépannage vous devez contacter **MONDIAL ASSISTANCE** au **01 40 25 56 56** en indiquant le numéro d'immatriculation du véhicule.

1.2.4. Protection Juridique

Vous devez prendre contact avec **SOLUCIA** au **09 69 32 96 74** en précisant le n° de contrat 10 001 001.

1.2.5. Incendie criminel, Vol & Vandalisme

Vous devez impérativement nous envoyer un dépôt de plainte.

LIGNE DIRECTE DE VOS INTERLOCUTEURS SINISTRE

Pour obtenir rapidement tout renseignement sur un sinistre (déclaration, gestion, règlement...), pensez à utiliser la ligne directe de vos interlocuteurs :

● APRIL Partenaires – Service Sinistre

Du lundi au vendredi de 9h à 18h

Tél. : selon la région

Nord Paris : 02 23 51 05 36

Ouest : 02 99 94 74 66

PACA : 02 99 94 74 66

Elite : 02 99 94 74 66

Sud Ouest Atlantique : 05 46 99 33 91

Rhône Alpes : 05 46 99 33 91

Repreneurs AMA : 02 99 94 74 81

E-mail : indemnisation@april-partenaires.fr

