

# Que faire après un Événement de Grande Ampleur ?



**Avant toute chose, prenez soins de vous, continuez de faire preuve de prudence et suivez les consignes des autorités locales en charge de votre protection**

## Le Processus d'indemnisation

Prévenez-nous le plus rapidement possible, par tous les moyens, déclaration site internet, téléphone, mail...

Vous disposez d'un délai de **cinq jours** pour effectuer votre déclaration, voire **30 jours** en cas de reconnaissance de Catastrophes Naturelles par les pouvoirs publics.

---

### 01 Les documents à fournir

Pour établir votre demande d'indemnisation, il convient de nous adresser autant que possible un descriptif des dommages subis en précisant leur nature accompagné éventuellement d'un état de pertes de tous les objets perdus ou endommagés, sans oublier votre RIB pour le versement de l'indemnité.

Pour attester de l'existence et de la valeur des biens détruits ou endommagés, vous pouvez produire tous types de documents: factures d'achat ou de réparation, actes notariés, contrats de location, expertises, photographies...

Pour les biens professionnels, préparez à destination de l'expert qui pourrait être désigné: l'attestation de propriété ou le contrat de location (pour les dommages immobiliers), un extrait du registre de commerce, les bilans et comptes de résultat avec détail des comptes de charges et produits, le chiffre d'affaires de l'exercice en cours et des trois précédents (si vous avez souscrit une garantie pertes d'exploitation ou un contrat de leasing)

---

### 02 Les mesures conservatoires

Prenez toutes les mesures nécessaires pour éviter que les dégâts ne s'aggravent (bâchage de la toiture endommagée...).

Si les dommages sont tels que vous devez procéder à des déblaiements immédiats, sur décision administrative par exemple, conservez des justificatifs (photographies, vidéos, témoignages de voisins...).

Sollicitez l'assistance pour votre véhicule endommagé en indiquant à votre assureur le lieu où il peut être expertisé.

---

### 03 Les solutions d'indemnisation

Afin de vous apporter la réponse la plus adaptée à vos besoins, un gestionnaire indemnisation va prendre contact avec vous.

**La solution Gré à Gré, avec un versement immédiat de l'indemnité, sera privilégiée pour les désordres légers.** Si besoin est, nous désignerons, à nos frais, un expert professionnel qui fixera le montant des dommages. **Un acompte sera versé pour faire face aux premiers frais en parallèle de la désignation de l'expert.**

## Que faire après un Événement de Grande Ampleur ?



Si les dommages sont très importants – atteinte à la structure de votre maison, pertes financières – il est toujours possible de vous faire assister et conseiller, par un expert de votre choix

### 04 Également à votre service, l'assistance

Sans se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence qui prennent en charge les premières interventions d'urgence, vos garanties assistance Automobile, MRH... vont pouvoir intervenir pour le remorquage du véhicule, les premiers frais de relogement temporaire, préservation du domicile sinistré...

Toutes ces solutions d'indemnisation et d'assistance sont délivrées dans la limite des garanties que vous avez souscrites auprès de notre société, formulées dans les Dispositions particulières et Conditions Générales du contrat d'assurance.

### Nous sommes également à vos côtés pour répondre à toutes vos questions

#### Service d'Assistance :

- Antilles-Guyane, Saint-Pierre et Miquelon et Océan Indien : 0 800 85 15 15
- Polynésie Française +(689) 40 54 91 11 (prix d'un appel local)
- Nouvelle-Calédonie +(687) 23 27 12 (prix d'un appel local)

#### Services Indemnisation :

Auprès de votre agent d'assurances local ou sur le site ALLIANZ.

Une plateforme de pré-déclaration de sinistre accessible depuis : <https://outre-mer.allianz.fr/assurance-particulier/assistance.html>

#### Par téléphone :

- Antilles-Guyane, Océan Indien et Saint-Pierre et Miquelon au 0800 86 68 66 (n° vert gratuit)
- Polynésie Française au +(689) 40.54.91.11 (prix d'un appel local)
- Nouvelle Calédonie au +(687) 23.27.12 (prix d'un appel local)

#### Par mail :

- Guadeloupe : [allianz-solutions-guadeloupe@gaa.fr](mailto:allianz-solutions-guadeloupe@gaa.fr)
- Martinique : [allianz-solutions-martinique@gaa.fr](mailto:allianz-solutions-martinique@gaa.fr)
- Guyane : [allianz-solutions-guyane@gaa.fr](mailto:allianz-solutions-guyane@gaa.fr)
- Océan Indien : [allianz-solutions-oi@gaa.fr](mailto:allianz-solutions-oi@gaa.fr)
- Nouvelle Calédonie : [sinistre@gaa.fr](mailto:sinistre@gaa.fr)
- Polynésie française : [sinistre@gaa.fr](mailto:sinistre@gaa.fr)

## Que faire après un Événement de Grande Ampleur ?



### Qu'est- ce que la garantie Tempête Ouragan Cyclone ?

La garantie TOC indemnise les dommages causés par l'action directe du vent à partir d'un seuil de vitesse variant selon les contrats (88 ou 100km/h selon la formule) aux conditions prévues au contrat, Si le seuil de vitesse de vent n'est pas atteint, la garantie TOC ne s'applique pas : il convient alors d'analyser les autres garanties de votre contrat pour la prise en charge éventuelle de vos dommages.

### Qu'est-ce que le capital contenu ?

Il s'agit de la somme que vous avez déclarée lors de la souscription ou en cours de vie de votre contrat pour remplacement des biens meubles contenus dans vos locaux d'habitation. Attention, ce capital ne comprend pas les véhicules terrestres à moteur qui doivent être assurés par ailleurs. Pensez à ajuster votre capital en fonction de l'évolution de votre équipement.

### Qu'est- ce qu'une franchise ?

Somme restant toujours à votre charge et déduite de votre indemnité.

### Qu'est- ce que le taux de vétusté ?

Un bâtiment, un bien mobilier, un appareil subit une dépréciation généralement liée à son utilisation/mise en service, sa durée de vie, son ancienneté et la qualité de son entretien. Le taux de vétusté est généralement déterminé par les experts ou prévu par votre contrat pour les appareils électriques. Ce taux est déduit de la valeur d'achat ou des frais de remplacement / réparation du bien.

### Comment le régime de catastrophe naturelle indemnise t'il les dommages ?

Deux conditions préalables à la mise en jeu :

1- un arrêté interministériel paru au journal officiel constate l'état de catastrophe naturelle **pour un événement** dans une zone donnée.

2- les biens endommagés sont garantis par un contrat d'assurance dommage.

Exemple : suite à une tempête, une coulée de boue exceptionnelle dans une commune est reconnue catastrophe naturelle. Seuls les dommages consécutifs à la coulée de boue seront pris en charge par l'arrêté, les autres dommages seront indemnisés dans la limite des garanties contractuelles.

### Qu'est- ce que l'indemnité différée ?

L'indemnisation est versée en deux temps. Le premier règlement est immédiat et correspond à l'indemnité après déduction de la vétusté.

En cas de reconstruction ou réparation de votre bâtiment, de remplacement de votre matériel électrique ou de vos biens mobiliers , Allianz vous rembourse dans un second temps une part de vétusté variant selon votre contrat.

Attention, pour obtenir le second versement, les factures de réparation doivent être produites **dans les 2 ans de la survenance de l'évènement**.

**L'ensemble des équipes Allianz est mobilisé à vos côtés, pour toutes les questions ou autre n'hésitez pas à nous contacter**