



Premiers réflexes en cas d'imprévus

Ce guide présente les garanties et les services proposés dans les contrats Mon Camping-car AXA. Certaines garanties, certains services, sont en option. Pour savoir si vous en bénéficiez, vous pouvez consulter le **document intitulé « Conditions particulières »** qui vous a été remis à la souscription de votre contrat d'assurance Mon Camping-car. En cas de doute, votre interlocuteur AXA est à votre disposition pour vous renseigner et adapter votre contrat si vous le souhaitez.



Premiers réflexes en cas d'imprévu

N° essentiels

Panne

Bris de glace

Accident

Vol, vandalisme

Incendie, catastrophe naturelle ou technologique

Constat amiable

Adopter les bons réflexes en cas d'imprévu

Accrochages, dommages corporels ou matériels...

Mieux vaut garder son sang-froid pour réagir vite et bien. Parce que notre rôle est d'être à vos côtés quand vous en avez le plus besoin, vous trouverez dans ce mémo nos conseils pratiques à suivre en cas d'imprévu : panne, bris de glaces, accident, vol, vandalisme, incendie catastrophe climatique ou technologique.



Vos numéros essentiels

Urgences



112

dans toute l'union européenne



18

Pompiers



17

Police secours



15

SAMU

Dépannage

Contactez l'assistant au

01 55 92 26 92

Appel non surtaxé, coût d'un appel local



Autoroute, périphérique, voie express ou sur berge

- Borne d'appel d'urgence ou le 112 ou le 17 pour être dépanné.
- Puis l'assistant : 01 55 92 26 92 pour être assisté.

Bris de glace

Contactez le

0970 820 018

du lundi au vendredi de 8 h à 19 h
et le samedi de 8 h à 13 h.

(coût d'un appel local)



En cas de panne

N° essentiels

Panne

Bris de glace

Accident

Vol, vandalisme

Incendie, catastrophe naturelle ou technologique

Constat amiable

1 Mettez-vous en sécurité

- **Garez votre véhicule** (sur le côté si possible), **activez les feux de détresse** et allumez vos feux de position s'il fait nuit.
- **Faites sortir les passagers et mettez-les en sécurité** (derrière la glissière si vous êtes sur l'autoroute).
- **Équipez tous les passagers d'un gilet de sécurité.**
- **Signalez votre véhicule à l'aide du triangle de sécurité** (jusqu'à 100 m hors agglomération, 30 m en ville, avant le virage).



2 Demandez votre prise en charge

⇒ FAITES-VOUS DÉPANNER

Le **+** AXA

Contactez AXA Assistance au

01 55 92 26 92



- La dépanneuse arrive en moins d'1 h sinon AXA vous rembourse 30 €⁽¹⁾.

- Vous êtes sur une autoroute, un périphérique, une voie express ou sur berge ?

Contactez le 112 ou le 17 ou utilisez une borne d'appel d'urgence. Une fois dépanné, **contactez l'assisteur** pour être remboursé des frais.

⇒ TERMINEZ VOTRE TRAJET

L'assisteur peut organiser et prendre en charge⁽²⁾ :

- La poursuite de votre voyage,
- ou votre hébergement sur place si vous préférez attendre la fin des réparations,
- ou encore le retour à votre domicile.

⇒ DISPOSEZ D'UN VÉHICULE

- Vous disposez de la garantie « Véhicule de remplacement » ?

Demandez un véhicule de location jusqu'à 7 jours⁽²⁾ en contactant **votre assisteur** au **01 55 92 26 92** (24h/24 - 7j/7).

▶ AXA clicassist



(1) Si vous avez souscrit la garantie Assistance au véhicule, l'engagement de « Dépannage en moins d'une heure sinon recevez 30 € » porte sur le délai entre le moment où le n° de dossier d'assistance est attribué et le moment où le dépanneur se présente sur le lieu d'immobilisation du véhicule, en France métropolitaine. Il est limité aux camping-cars jusqu'à 3,5 tonnes, à l'exclusion des véhicules avec remorque. Il ne s'applique pas en cas de force majeure et tout événement susceptible d'entraver la libre circulation des véhicules comme notamment les grèves de poids lourds, de transports en commun, les inondations, le verglas et les chutes de neige, durant les périodes de grands départs déterminées par Bison Futé comme étant oranges, rouges ou noires, ainsi que les zones soumises à une réglementation particulière comme les autoroutes, voies express et périphériques. (2) Selon les termes et limites de votre contrat d'assurance et selon la durée d'immobilisation de votre véhicule.



En cas de bris de glaces ⁽¹⁾

N° essentiels

Panne

Bris de glace

Accident

Vol, vandalisme

Incendie, catastrophe
naturelle ou
technologique

Constat amiable

1 Déclarez votre sinistre

Avant toute intervention, vous devez déclarer au préalable votre sinistre pour bénéficier d'une indemnisation



JOURS
OUVRÉS
POUR
DÉCLARER

Faites votre déclaration de sinistre à AXA dans les 5 jours ouvrés qui suivent l'évènement

Contactez le

0970 820 018

Du lundi au vendredi de 8 h à 19 h
et le samedi de 8 h à 13 h.

(coût d'un appel local)

**Ou contactez
votre conseiller AXA**

2 Choisissez votre réparateur



Vous avez toujours le libre choix du garage et du réparateur

(1) Si vous avez souscrit la garantie Bris de glace.

(2) Ces réparateurs n'interviennent uniquement que sur les Camping Car «profilés» et pour lesquels la garantie Bris de glace a été souscrite.



En cas d'accident

N° essentiels

Panne

Bris de glace

Accident

Vol, vandalisme

Incendie, catastrophe naturelle ou technologique

Constat amiable

1 Mettez-vous en sécurité

- **Garez votre véhicule** (sur le côté si possible), **activez les feux de détresse** et allumez vos feux de position s'il fait nuit.
- **Faites sortir les passagers et mettez-les en sécurité** (derrière la glissière si vous êtes sur l'autoroute).
- **Équipez tous les passagers d'un gilet de sécurité.**
- **Signalez votre véhicule à l'aide du triangle de sécurité** (jusqu'à 100 m hors agglomération, 30 m en ville, avant le virage).

S'IL Y A DES BLESSÉS :

- Appelez immédiatement les secours
- Ne les déplacez pas.
- Ne retirez pas le casque des motards.
- Ne leur donnez pas à boire.



2 Identifiez les dommages

- **Un autre véhicule est impliqué dans l'accident ?**
 - Notez ou photographiez le **numéro d'immatriculation**, le document justifiant d'un contrat d'assurance en cours de validité et la carte grise de l'autre véhicule.
 - **Sortez vos papiers et remplissez votre constat amiable** comme indiqué dans la partie bien remplir votre constat.
- **Conseils pratiques :**
 - Prenez des photos de la scène et de votre véhicule.
 - **Recueillez les coordonnées et le témoignage** des personnes qui ont vu l'accident.
- **Vous avez causé des dommages à des biens ne vous appartenant pas ?**
Prenez contact avec leurs propriétaires pour le remboursement de leurs frais (pris en charge par la garantie Responsabilité civile de votre contrat d'assurance Mon camping-car).

3 Si votre véhicule ne peut plus rouler

FAITES-VOUS DÉPANNER

Le **+** AXA

Contactez l'assisteur au
01 55 92 26 92



La dépanneuse arrive en moins d'1 h sinon AXA vous rembourse 30 €⁽¹⁾.

- **Vous êtes sur une autoroute, un périphérique, une voie express ou sur berge ?**
Contactez le 112 ou le 17 ou utilisez une borne d'appel d'urgence. Une fois dépanné, **contactez l'assisteur** pour être remboursé des frais.

TERMINEZ VOTRE TRAJET

L'assisteur peut organiser et prendre en charge⁽³⁾ :

- La poursuite de votre voyage,
- ou l'hébergement sur place si vous préférez attendre la fin des réparations,
- ou encore le retour à votre domicile.

Vous avez toujours le libre choix du garage et du réparateur.

DISPOSEZ D'UN VÉHICULE

- **Vous disposez de la garantie « Véhicule de remplacement » ?**
Demandez un véhicule de location jusqu'à 15 jours⁽²⁾ en contactant l'assisteur au **01 55 92 26 92** (24h/24 – 7j/7).

4 Déclarez votre sinistre

- Remplissez le verso « Déclaration » du constat amiable.
- Envoyez votre constat amiable complété et signé par toutes les personnes concernées par le sinistre à AXA dans les 5 jours ouvrés qui suivent l'accident.



(1) Si vous avez souscrit la garantie Assistance au véhicule, l'engagement de « Dépannage en moins d'une heure sinon recevez 30 € » porte sur le délai entre le moment où le n° de dossier d'assistance est attribué et le moment où le dépanneur se présente sur le lieu d'immobilisation du véhicule, en France métropolitaine. Il est limité aux camping-cars jusqu'à 3,5 tonnes, à l'exclusion des véhicules avec remorque. Il ne s'applique pas en cas de force majeure et tout évènement susceptible d'entraver la libre circulation des véhicules comme notamment les grèves de poids lourds, de transports en commun, les inondations, le verglas et les chutes de neige, durant les périodes de grands départs déterminées par Bison Futé comme étant oranges, rouges ou noires, ainsi que les zones soumises à une réglementation particulière comme les autoroutes, voies express et périphériques. (2) Selon les termes et limites de votre contrat d'assurance. (3) Selon les termes et limites de votre contrat d'assurance et selon la durée d'immobilisation de votre véhicule. (4) Service Auto à Domicile : service soumis à conditions. Proposé en France continentale pour tout véhicule de moins de 3,5 tonnes encore en état de rouler à la suite d'un sinistre garanti. Service non proposé quand la prise en charge n'est pas délivrée ou si une expertise à titre conservatoire est nécessaire ou encore si le véhicule est endommagé suite à grêle, inondation, catastrophe naturelle ou tentative de vol.



En cas de vol, vandalisme

N° essentiels

Panne

Bris de glace

Accident

Vol, vandalisme

Incendie, catastrophe
naturelle ou
technologique

Constat amiable

1 Préservez votre sécurité

- Si vous êtes témoin du vol ou du vandalisme de votre véhicule / camping-car.

IMPORTANT ! N'intervenez pas pour ne pas vous mettre physiquement en danger. Attirez l'attention en faisant du bruit : criez, etc.

2 Déposez plainte

- **Rendez-vous dès que possible au commissariat ou à la gendarmerie.** Pour déposer plainte.
- Constituez votre dossier. Faites parvenir les pièces nécessaires à votre interlocuteur AXA. Il doit disposer de l'original du procès-verbal (en cas de fait intentionnel d'un tiers) ou d'une déclaration écrite.

3 Si votre véhicule ne peut plus rouler

⇒ **FAITES-VOUS DÉPANNER**

Le **+** **AXA**

Contactez l'assisteur au
01 55 92 26 92



La dépanneuse arrive en moins
d'1 h sinon AXA vous rembourse 30 €⁽¹⁾.

- **Vous êtes sur une autoroute, un périphérique, une voie express ou sur berge ?**
Contactez le 112 ou le 17 ou utilisez une borne d'appel d'urgence.
Une fois dépanné, **contactez l'assisteur** pour être remboursé des frais.

⇒ **TERMINEZ VOTRE TRAJET**

L'assisteur peut organiser et prendre en charge⁽³⁾ :

- La poursuite de votre voyage,
- ou votre hébergement sur place si vous préférez attendre la fin des réparations,
- ou encore le retour à votre domicile.

⇒ **DISPOSEZ D'UN VÉHICULE**

- **Vous disposez de la garantie « Véhicule de remplacement » ?** Demandez un véhicule de location jusqu'à 30 jours⁽²⁾ en contactant **l'assisteur** au **01 55 92 26 92** (24h/24 – 7j/7).

4 Déclarez votre sinistre

- **En cas de dommages suite à un vol, tentative de vol, faites votre déclaration de sinistre à AXA dans les **2 jours** qui suivent l'évènement.**



- **En cas de dommages suite à un vandalisme, faites votre déclaration de sinistres à AXA dans les **5 jours** qui suivent l'évènement.**



Vous avez toujours le libre choix du garage et du réparateur.

(1) Si vous avez souscrit la garantie Assistance au véhicule, l'engagement de « Dépannage en moins d'une heure sinon recevez 30 € » porte sur le délai entre le moment où le n° de dossier d'assistance est attribué et le moment où le dépanneur se présente sur le lieu d'immobilisation du véhicule, en France métropolitaine. Il est limité aux camping-cars jusqu'à 3,5 tonnes, à l'exclusion des véhicules avec remorque. Il ne s'applique pas en cas de force majeure et tout évènement susceptible d'entraver la libre circulation des véhicules comme notamment les grèves de poids lourds, de transports en commun, les inondations, le verglas et les chutes de neige, durant les périodes de grands départs déterminées par Bison Futé comme étant oranges, rouges ou noires, ainsi que les zones soumises à une réglementation particulière comme les autoroutes, voies express et périphériques. (2) Selon les termes et limites de votre contrat d'assurance. (3) Selon les termes et limites de votre contrat d'assurance et selon la durée d'immobilisation de votre véhicule.



Incendie, catastrophe naturelle ou technologique

N° essentiels

Panne

Bris de glace

Accident

Vol, vandalisme

Incendie, catastrophe naturelle ou technologique

Constat amiable

1 Mettez-vous en sécurité

- **Garez votre véhicule sur le côté**, loin d'objets inflammables.
- **Coupez le contact** et activez les feux de détresse.
- **Faites sortir les passagers et mettez-les en sécurité** (derrière la glissière si vous êtes sur l'autoroute) le plus loin possible du véhicule et dans le sens contraire du vent en cas de fumée.
- **Équipez tous les passagers d'un gilet de sécurité.**
- **Signalez votre véhicule à l'aide du triangle de sécurité** (jusqu'à 100 m hors agglomération, 30 m en ville, avant le virage).

2 Si votre véhicule ne peut plus rouler

⇒ FAITES-VOUS DÉPANNER

Le + AXA

Contactez l'assisteur au
01 55 92 26 92



La dépanneuse arrive en moins
d'1 h sinon AXA vous rembourse 30 €⁽¹⁾.

- Vous êtes sur une autoroute, un périphérique, une voie express ou sur berge ?
Contactez le 112 ou le **17** ou utilisez une borne d'appel d'urgence.
Une fois dépanné, **contactez l'assisteur** pour être remboursé des frais.

3 Choisissez votre réparateur

Vous avez toujours le libre choix du garage et du réparateur.

4 Préservez votre mobilité

⇒ TERMINEZ VOTRE TRAJET

L'assisteur peut organiser et prendre en charge⁽³⁾ :

- La poursuite de votre voyage,
- ou votre hébergement sur place si vous préférez attendre la fin des réparations,
- ou encore le retour à votre domicile.

⇒ DISPOSEZ D'UN VÉHICULE

■ Vous disposez de la garantie « Véhicule de remplacement » ?

Demandez un véhicule de location jusqu'à 15 jours⁽²⁾ en contactant l'assisteur au **01 55 92 26 92** (24h/24 – 7j/7). Prêt d'une petite citadine ou d'un véhicule utilitaire si vous êtes professionnel.

5 Déclarez votre sinistre

- Faites votre déclaration de sinistre à AXA dans les **5 jours** qui suivent l'évènement.
- En cas de sinistre relevant de catastrophes naturelles faites votre déclaration dans un délai de 30 jours à compter de la parution de l'arrêté.



JOURS
OUVRÉS
POUR
DÉCLARER

(1) Si vous avez souscrit la garantie Assistance au véhicule, l'engagement de « Dépannage en moins d'une heure sinon recevez 30 € » porte sur le délai entre le moment où le n° de dossier d'assistance est attribué et le moment où le dépanneur se présente sur le lieu d'immobilisation du véhicule, en France métropolitaine. Il est limité aux camping-cars jusqu'à 3,5 tonnes, à l'exclusion des véhicules avec remorque. Il ne s'applique pas en cas de force majeure et tout événement susceptible d'entraver la libre circulation des véhicules comme notamment les grèves de poids lourds, de transports en commun, les inondations, les verglas et les chutes de neige, durant les périodes de grands départs déterminées par Bison Futé comme étant oranges, rouges ou noires, ainsi que les zones soumises à une réglementation particulière comme les autoroutes, voies express et périphériques. (2) Selon les termes et limites de votre contrat d'assurance. (3) Selon les termes et limites de votre contrat d'assurance et selon la durée d'immobilisation de votre véhicule.



Bien remplir votre constat amiable

Vous avez besoin d'aide pour remplir le constat ? Appelez nos conseillers au 01 55 92 26 92.

N° essentiels

Panne

Bris de glace

Accident

Vol, vandalisme

Incendie, catastrophe naturelle ou technologique

Constat amiable

Conseils pratiques pour bien remplir votre constat amiable

1. RASSEMBLEZ VOS PAPIERS

Tout document justifiant d'un contrat d'assurance Camping-car en cours de validité, certificat d'immatriculation (carte grise), permis de conduire.



2. REMPLISSEZ UN CONSTAT AVEC L'AUTRE CONDUCTEUR

Conservez chacun un exemplaire grâce au papier carbone.

À NOTER !

Si plusieurs véhicules sont en cause, remplissez un constat différent avec chacun des conducteurs.

S'IL NE VEUT PAS REMPLIR LE CONSTAT : contactez les forces de l'ordre, notez l'immatriculation du véhicule et les coordonnées des éventuels témoins.



NE JAMAIS SIGNER LE RECTO D'UN CONSTAT AVANT QU'IL NE SOIT ENTIÈREMENT REMPLI PAR LES 2 PARTIES.

RECTO DU CONSTAT

Choisissez ensemble qui est le **VÉHICULE A** et qui est le **VÉHICULE B**

VERSO DU CONSTAT

Une fois le recto rempli et signé par les 2 conducteurs, vous pourrez remplir le verso chez vous et envoyer l'ensemble à votre assureur.

BON À SAVOIR

« Vous préférez remplir votre constat en ligne ».

Téléchargez l'application e-constat auto⁽¹⁾.



POUR PLUS D'INFORMATIONS
CLIQUER SUR LES NUMÉROS

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE / ACCIDENT REPORT

1. Date de l'accident / Date of the accident: ... 2. Heure / Time: ... 3. Localisation / Location: ... 4. Blessures subies / Injuries sustained: ...

5. Dégâts matériels à des véhicules autres que A et B / Damage to other vehicles: ... 6. Témoins / Witnesses: ...

12. CIRCONSTANCES / CIRCUMSTANCES

A. Mettre une croix dans chacune des cases utiles pour préciser le croquis / Put a cross in each of the relevant boxes to help explain the plan. B. ...

1. "en stationnement / à l'arrêt" / stationary / parked / stopped. 2. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 3. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 4. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 5. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 6. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 7. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 8. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 9. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 10. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 11. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 12. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 13. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 14. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 15. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 16. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 17. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 18. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 19. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space. 20. "après un stationnement / après avoir quitté un parking" / after a parking space / after leaving a parking space.

13. Croquis de l'accident au moment du choc / Sketch of the accident at the moment of impact

14. Indiquer le point de choc initial au véhicule A par une flèche / Indicate with an arrow the point of initial impact to vehicle A. 15. Indiquer le point de choc initial au véhicule B par une flèche / Indicate with an arrow the point of initial impact to vehicle B.

16. Dégâts apparents au véhicule A / Visible damage to vehicle A. 17. Dégâts apparents au véhicule B / Visible damage to vehicle B.

18. Mes observations / My remarks: ... 19. Signature des conducteurs / Signatures of the drivers: ... 20. Mes observations / My remarks: ...

(1) e-constat valable uniquement en France, pour deux véhicules concernés par l'accident au maximum, immatriculés en France et si aucun blessé n'est déclaré.



Votre **Espace Client**

Retrouvez l'ensemble
de vos services en ligne sur [axa.fr](https://www.axa.fr)

AXA vous répond sur:



Document à caractère publicitaire

AXA France IARD - S.A. au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 RCS Nanterre. TVA intracommunautaire n° FR 14 722 057 460. **AXA Assurances IARD Mutuelle** - Société d'Assurance Mutuelle contre l'incendie, les accidents et risques divers. Siren 775 699 309. TVA intracommunautaire n° FR 39 775 699 309. **Juridica** - La filiale spécialisée en assurance de protection juridique d'AXA France. S.A. au capital de 14 627 854,68 €. R.C.S. Versailles 572 079 150. Siège social : 1, place Victorien Sardou - 78160 Marly-le-Roi. **AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES**, société anonyme de droit français au capital de 51.429.430,40 euros, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 392 724, n° TVA intracommunautaire FR81451392724, et dont le siège social est situé **8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff**. **Entreprises régies par le Code des assurances. France Pare Brise** - S.A.S. au capital de 250 200 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Metz, sous le numéro 392 464 277, dont le siège social est situé ZAC des Begnennes - rue Pablo Picasso 57365 Ennery. **Mondial Pare-Brise** - S.A.S. au capital de 102 000 €, Siège social : 3, rue Joseph Monier 92500 Rueil Malmaison RCS Versailles B 418 505 343 N° de TVA intracommunautaire : FR 33 418 505 343. **Carglass** - Société par Actions Simplifiée, au capital de 29.046.900€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro B 425 050 556, dont le siège social est situé 107, Boulevard de la Mission Marchand - 92411 Courbevoie Cedex, numéro de TVA intracommunautaire FR 59 425 050 556. **Sud Gestion** - S.A.S. au capital de 40 000 € dont le siège social est situé en France, 36 avenue de Borde Haute - 31750 Escalquens, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Toulouse sous le numéro B 331 268 391 exploite notamment la marque A+GLASS FRANCE sous le numéro de TVA intracommunautaire FR 27 331268391. La marque A+GLASS et son logotype sont des marques déposées. **Glass Auto Service** - 22 Avenue Lionel Terray 69330 Jonage- SAS au capital de 50 000 € - Immatriculation 418 915 138 RCS Lyon

