



QUE FAIRE EN CAS DE **PANNE**, **ACCIDENT** OU **VANDALISME** ?
GUIDE ASSURANCE / ASSISTANCE

WHAT TO DO IN THE EVENT OF **BREAKDOWN**, **ACCIDENT** OR **VANDALISM**?
INSURANCE / ASSISTANCE GUIDE

■ ■ QUEL TYPE D'INCIDENT RENCONTREZ-VOUS ?



(A)

PANNE : votre véhicule ne démarre pas, un voyant suspect est allumé, votre véhicule ne fonctionne pas normalement... **PAGE 3**



(B)

ACCIDENT : vous avez eu un accident de la circulation, avez heurté un véhicule en stationnement ou votre véhicule a été endommagé pendant qu'il était en stationnement... **PAGE 4**



(C)

VANDALISME ou VOL : votre véhicule a subi un acte de vandalisme, une tentative de vol ou même un vol total... **PAGE 8**

🇬🇧 WHAT TYPE OF INCIDENT HAS OCCURED?



(A)

BREAKDOWN: your vehicle is not starting, an unusual warning light has lit up, your vehicle is not working normally... **PAGE 3**



(B)

ACCIDENT: you have had a road traffic accident, have collided with a stationary vehicle or your vehicle has been damaged while it was stationary... **PAGE 6**



(C)

VANDALISM or THEFT: your vehicle has suffered an act of vandalism, attempted theft or even an actual theft... **PAGE 9**



EN CAS DE PANNE

1 CONTACTEZ PEUGEOT SODEXA ASSISTANCE

 **00 800 77 77 24 24** ou **+33 1 47 89 24 24**

Attention : sur autoroute, utilisez les bornes d'appel d'urgence

2 PEUGEOT SODEXA ASSISTANCE VOUS APPORTE UNE SOLUTION D'URGENCE

Dépannage sur place / Remorquage / Indication du garage PEUGEOT le plus proche

3 IMMOBILISATION DE VOTRE VÉHICULE

Mise en place par PEUGEOT d'une solution de remplacement (véhicule de location, hébergement ou transport) pendant la durée totale des réparations du véhicule

4 RÉPARATION DE VOTRE VÉHICULE

Toute intervention sous garantie doit s'effectuer dans le réseau PEUGEOT. Présenter la carte grise et le carnet d'entretien

Bon à savoir :

En cas de panne sur autoroute, PEUGEOT SODEXA prend le relais une fois le véhicule sorti de l'autoroute. Les frais de dépannage / remorquage que vous avancez sont dans ce cas remboursés par PEUGEOT SODEXA sur présentation des originaux de facture.

Une fois les réparations terminées, vous devez reprendre possession de votre véhicule.

En cas d'exclusion à la garantie contractuelle, les réparations ne sont pas prises en charge par PEUGEOT SODEXA (mauvaise utilisation du véhicule, erreur de carburant).



IN THE EVENT OF BREAKDOWN

1 CONTACT PEUGEOT SODEXA ASSISTANCE

 **00 800 77 77 24 24** or **+33 1 47 89 24 24**

Please note: on the motorway, use the emergency telephones

2 PEUGEOT SODEXA ASSISTANCE PROVIDES YOU WITH EMERGENCY SOLUTIONS

On-the-spot repairs / Towing / Details of your nearest PEUGEOT garage

3 IMMOBILISATION OF YOUR VEHICLE

A replacement solution (hire vehicle, accommodation or transport) provided by PEUGEOT for the duration of the vehicle repairs

4 REPAIR OF YOUR VEHICLE

All work carried out under warranty must be carried out within the PEUGEOT network. Show the vehicle registration papers and maintenance book

Useful information:

In the event of breakdown on the motorway, PEUGEOT SODEXA takes over as soon as the vehicle has come off the motorway. The costs of repair / towing paid upfront are covered by PEUGEOT SODEXA in this instance, upon presentation of the original copies of the invoice.

Once the repairs are finished, you must take back possession of your vehicle.

In the event that repairs are not covered in the contractual warranty, PEUGEOT SODEXA will not be responsible for the repair costs (incorrect use of the vehicle, fuel error).





EN CAS D'ACCIDENT

- 1 REMPLISSEZ UN CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT**
Cf. mode d'emploi ci-contre
- 2 CONTACTEZ PEUGEOT SODEXA ASSISTANCE**
 00 800 77 77 24 24 ou **+33 1 47 89 24 24**
Attention : sur autoroute, utilisez les bornes d'appel d'urgence
- 3 TRANSMETTEZ PAR FAX LE CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT**
ÉCOUTE CLIENT: +33 1 49 04 82 89
Très important pour la prise en charge des frais par l'assurance
- 4 PEUGEOT SODEXA ASSISTANCE VOUS APORTE UNE SOLUTION D'URGENCE**
Dépannage sur place / Remorquage / Indication du garage PEUGEOT le plus proche
- 5 IMMOBILISATION DE VOTRE VÉHICULE**
Mise en place par PEUGEOT d'une solution de mobilité pendant la durée totale d'immobilisation du véhicule
- 6 RÉPARATION DE VOTRE VÉHICULE**
Les réparations de votre véhicule ainsi que les dégâts éventuels causés sur les tiers sont entièrement pris en charge par l'assurance, quel que soit votre niveau de responsabilité dans l'accident

Bon à savoir :

En cas d'impossibilité de remplir un constat amiable d'accident (pas de tiers impliqué dans l'accident, pas de tiers identifié), rédigez une déclaration circonstanciée sur papier libre décrivant les circonstances exactes de l'accident, nature, date et lieu, ainsi que tous les dommages relevés sur le véhicule. Si votre véhicule est roulant et que les dommages n'affectent pas la bonne utilisation du véhicule, vous êtes autorisé à restituer le véhicule en l'état. Les réparations seront effectuées par PEUGEOT SODEXA après restitution et prises en charge par l'assurance – sous réserve de réception de la déclaration d'accident.

Transmettez systématiquement et dès que possible, en plus des documents par fax, les originaux des déclarations par courrier à :
PEUGEOT SODEXA – ÉCOUTE CLIENT – 115, avenue de l'Arche – BP 323 – 92402 Courbevoie Cedex – France.

Attention : une fois le véhicule réparé, vous devez en reprendre possession.

EN CAS D'ACCIDENT : COMMENT REMPLIR UN CONSTAT

Rubriques 1 et 2 : Indiquez bien l'ensemble des renseignements administratifs (date, heure, lieu).

Rubrique 4 : Indiquez s'il y a eu des dégâts autres qu'aux véhicules impliqués (murs, glissière...).

Rubrique 6 : Indiquez tous les renseignements administratifs figurant sur la carte grise du véhicule (nom du propriétaire du véhicule – personne ou société).

Rubrique 7 : Indiquez les renseignements figurant sur la carte grise.

Rubrique 8 : Reprenez les renseignements figurant sur la carte verte du véhicule.

Rubrique 9 : Indiquez vos noms, prénoms et ensemble des renseignements complémentaires.

Rubrique 10 : Indiquez toujours le point de choc initial par une croix, même en cas de chocs multiples (cochez le premier impact avec le tiers).

Rubrique 11 : Localisez les dommages apparents (aile avant gauche, choc arrière droit). Si aucun dégât n'est visible, indiquez la mention « sous réserve ».

Rubrique 13 : Commencez par dessiner les véhicules, puis l'environnement. Le croquis doit être précis et bien identifier les véhicules A et B. N'oubliez pas le sens de circulation de chacun, la signalisation (verticale et horizontale) ainsi que l'axe médian. Veillez à ce qu'il n'y ait pas de contradiction avec la rubrique 12 – Circonstances.

Le formulaire est divisé en plusieurs sections :

- En-tête :** Titre "CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE" et "Feuille 1/2".
- Rubrique 1 :** Date de l'accident, heure, localisation.
- Rubrique 2 :** Degrés matériels des véhicules autres que A et B.
- Rubrique 3 :** Blessés, nom, adresse, tél.
- Rubrique 4 :** Dégâts matériels à des véhicules autres que A et B.
- Rubrique 5 :** Circonstances (12 cases à cocher).
- Rubrique 6 :** Informations administratives pour le véhicule A (NOM, Prénoms, Adresse, etc.).
- Rubrique 7 :** Informations administratives pour le véhicule B.
- Rubrique 8 :** Informations administratives pour le conducteur A.
- Rubrique 9 :** Informations administratives pour le conducteur B.
- Rubrique 10 :** Point de choc initial sur le véhicule A et B.
- Rubrique 11 :** Dégâts apparents sur les véhicules A et B.
- Rubrique 12 :** Mes observations.
- Rubrique 13 :** Signature des conducteurs A et B.

Des flèches roses pointent de chaque rubrique de la liste à gauche vers la section correspondante du formulaire.

Rubrique 3 : Indiquez bien s'il y a eu des blessés (si vous constatez une blessure à la suite d'un sinistre sans avoir coché cette rubrique, vous ne pourrez pas vous faire indemniser *a posteriori*).

Rubrique 5 : Notez bien les coordonnées des témoins, s'il y en a. Ne laissez jamais cette rubrique vide.

Rubrique 12: Circonstances
Cases 1 à 17: Ne cochez que les cases qui correspondent à ce que vous faisiez au moment précis de l'accident. Les cases 1 et 16 indiquent l'absence de responsabilité.


Les cases 2, 4, 6, 8, 10, 14, 15 et 17 entraînent la responsabilité de la partie qui les coche. Les 7 autres cases (3, 5, 7, 9, 11, 12 et 13) peuvent signifier ou non la responsabilité selon ce qu'a coché la partie adverse. N'oubliez pas de totaliser le nombre de croix.

Rubrique 14 : Dans cette rubrique doivent figurer les informations complémentaires (roulait en sens interdit, brûlait un feu rouge...). Vous pouvez également contester les déclarations du tiers. Précisez le motif du désaccord.

Rubrique 15 : Signez le constat et, en cas de désaccord avec les déclarations du tiers, indiquez-le en rubrique 14 – Observations au verso du constat. À noter que le verso n'est pas contractuel puisqu'il n'est pas signé des deux parties.

**B**

IN THE EVENT OF AN ACCIDENT

- 1 FILL IN A JOINT ACCIDENT REPORT**
See instructions opposite
- 2 CONTACT PEUGEOT SODEXA ASSISTANCE**
 **00 800 77 77 24 24** or **+33 1 47 89 24 24**
Please note: on the motorway, use the emergency telephones
- 3 FAX THE JOINT ACCIDENT REPORT**
CUSTOMER CARE: +33 1 49 04 82 89
Very important for the reimbursement of costs by the insurance
- 4 PEUGEOT SODEXA ASSISTANCE PROVIDES YOU WITH EMERGENCY SOLUTIONS**
On-the-spot repairs / Towing / Details of your nearest PEUGEOT garage
- 5 IMMOBILISATION OF YOUR VEHICLE**
A replacement solution (hire vehicle, accommodation or transport) provided by PEUGEOT for the duration your vehicle is off the road
- 6 REPAIR OF YOUR VEHICLE**
The repairs to your vehicle as well as any damage caused by third parties are completely covered by the insurance, whatever your level of responsibility for the accident

Useful information:

In an instance where it is impossible to fill in a joint accident report (no third parties involved in the accident, no third parties identified), draw up a detailed declaration on blank paper of the exact circumstances of the accident, type, date and location, as well as any damage caused to the vehicle.

If your vehicle is drivable and the damage does not affect the correct use of the vehicle, you are authorised to return the vehicle in this condition.

Repairs will be undertaken by PEUGEOT SODEXA after the vehicle has been returned and will be paid for by the insurance - providing that the accident report is received.

Always send the original reports by post as well as by fax and as soon as possible to: PEUGEOT SODEXA – CUSTOMER CARE – 115, avenue de l'Arche – BP 323 – 92402 Courbevoie Cedex – France.

Please note: once the vehicle has been repaired, you must take back possession of it.

IN THE EVENT OF AN ACCIDENT: HOW TO FILL IN A REPORT

Sections 1 and 2: Clearly detail all the administrative information (date, time, place).

Section 4: State whether there has been any damage other than that to the vehicles involved (walls, crash barrier, etc.).

Section 6: Give all the administrative information provided on the vehicle registration papers (name of the vehicle owner - individual or company).

Section 7: Give all the information provided on the vehicle registration papers.

Section 8: Give all the information provided on the vehicle's international insurance green card.

Section 9: Give your surnames, first names and all additional information.

Section 10: Always mark the location of the initial impact with a cross, even in the event of multiple impacts (mark the first point of impact with the third party).

Section 11: Give the locations of the visible damage (front left-hand wing, rear right-hand impact). If no damage is visible, please write "conditional".

Section 13: Start by drawing the vehicles, then the surroundings. The sketch must be precise and properly identify vehicles A and B. Don't forget the direction each vehicle was driving in, the signs/signals (vertical and horizontal) and the medial axis. Make sure that it does not contradict section 12 - Circumstances.

The image shows a French 'CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE' form. It is divided into several main sections:

- Top Section:** Date de l'accident, Heure, Localisation, Lieu, and a section for 'Quelques autres aggraves'.
- Vehicle Information (VÉHICULE A and B):** Includes name, address, phone, email, and insurance details (N° de carte verte, N° d'assurance, Agence).
- Section 12: CIRCONSTANCES:** A central section with 17 numbered boxes for describing the accident circumstances.
- Driver Information (CONDUCTEUR):** Includes name, address, phone, email, and driving license details.
- Damage and Observations:** Sections for 'Dégradations apparentes' and 'Mes observations' for both vehicles A and B.
- Signatures:** A section at the bottom for 'Signature des conducteurs'.

Section 3: Clearly state whether there have been any injured parties (if you declare an injury after an accident without having ticked this column, you will not be able to receive any subsequent compensation).

Section 5: Give the details of any witnesses. Never leave this section empty.

Section 12: Circumstances
Boxes 1 to 17: Only tick the boxes that correspond to what you were doing at the precise time of the accident.

Boxes 1 to 16 entails an absence of liability. Boxes 2, 4, 6, 8, 10, 14, 15 and 17 entails the liability of the party that has ticked them.


The 7 other boxes (3, 5, 7, 9, 11, 12 and 13) may entail liability or not depending on what the opposite party has ticked. Do not forget to add up the number of crosses.

Section 14: This section must contain any additional information (driving in the wrong direction, ignoring a red light, etc.). You may also contest the declarations made by third parties. Specify the reason for the disagreement.

Section 15: Sign the declaration and, in the event of disagreement with the declaration of third parties, give details of this in section 14 - Observations on the back of the statement. Please note that the back of the statement is not contractual since it has not been signed by both parties.



EN CAS DE VANDALISME, TENTATIVE DE VOL OU DE VOL

- 1 FAITES ÉTABLIR UNE DÉCLARATION DE POLICE**
Rendez-vous au commissariat le plus proche et décrivez les circonstances exactes de l'acte de vandalisme / tentative de vol / vol
- 2 CONTACTEZ PEUGEOT SODEXA ASSISTANCE**
 **00 800 77 77 24 24** ou **+33 1 47 89 24 24**
- 3 TRANSMETTEZ PAR FAX LA DÉCLARATION DE POLICE**
ÉCOUTE CLIENT: +33 1 49 04 82 89
Très important pour la prise en charge des frais par l'assurance
- 4 PEUGEOT SODEXA ASSISTANCE VOUS APPORTE UNE SOLUTION D'URGENCE**
Dépannage sur place / Remorquage / Indication du garage PEUGEOT le plus proche
- 5 IMMOBILISATION DE VOTRE VÉHICULE**
Mise en place par PEUGEOT d'une solution de mobilité pendant la durée totale d'immobilisation du véhicule
- 6 RÉPARATION DE VOTRE VÉHICULE**
Les réparations de votre véhicule sont entièrement prises en charge par l'assurance

Bon à savoir :

Pour tous les bris de glace en France, dirigez-vous vers un centre CARGLASS. Le vol des effets personnels contenus dans le véhicule n'est pas pris en charge. Les GPS mis à disposition par PEUGEOT SODEXA ne sont pas assurés contre le vol. En cas de vol du GPS, un forfait de 200€ sera débité sur votre compte bancaire.

Transmettez systématiquement et dès que possible, en plus des documents par fax, les originaux des déclarations par courrier à :
PEUGEOT SODEXA – ÉCOUTE CLIENT – 115, avenue de l'Arche – BP 323 – 92402 Courbevoie Cedex – France.

Attention : une fois le véhicule réparé, vous devez en reprendre possession.

En cas de vol total du véhicule, transmettez par courrier les clés et papiers du véhicule à PEUGEOT SODEXA.



IN THE EVENT OF VANDALISM, ATTEMPTED THEFT OR THEFT

- 1 OBTAIN A POLICE REPORT**
Go to your nearest police station and describe the exact circumstances of the vandalism / attempted theft / theft
- 2 CONTACT PEUGEOT SODEXA ASSISTANCE**
 **00 800 77 77 24 24** or **+33 1 47 89 24 24**
- 3 FAX THE POLICE REPORT**
CUSTOMER CARE: +33 1 49 04 82 89
Very important for the reimbursement of costs by the insurance
- 4 PEUGEOT SODEXA ASSISTANCE PROVIDES YOU WITH EMERGENCY SOLUTIONS**
On-the-spot repairs / Towing / Details of your nearest PEUGEOT garage
- 5 IMMOBILISATION OF YOUR VEHICLE**
Provision by PEUGEOT of a mobility solution for the duration your vehicle is off the road
- 6 REPAIR OF YOUR VEHICLE**
Repairs to your vehicle are completely covered by the insurance

Useful information:

For all broken windows in France go to a CARGLASS centre. Theft of personal possessions from inside the car is not covered. GPS systems provided by PEUGEOT SODEXA are not insured against theft. In the event of theft of a GPS, a payment of €200 will be debited from your bank account. Always send the original reports by post as well as by fax and as soon as possible to PEUGEOT SODEXA – CUSTOMER CARE – 115, avenue de l'Arche – BP 323 – 92402 Courbevoie Cedex – France.

Please note: once the vehicle has been repaired, you must take back possession of it.

In the event of theft of the vehicle, send the vehicle keys and documentation by post to PEUGEOT SODEXA.



RAPPEL DES CONDITIONS DE COUVERTURE DE L'ASSURANCE

QUI ?

Le titulaire du contrat ainsi que tout autre personne transportée à titre gratuit, dans la limite des places autorisées, figurant sur le certificat d'immatriculation du véhicule, ainsi que le véhicule lui-même.

OÙ / QUAND ?

Vous êtes couvert pendant toute la durée de votre contrat et tel qu'indiqué sur votre carte verte internationale d'assurance automobile.

Sauf dans les cas suivants :

- la crevaison ou l'éclatement de pneumatiques sauf vandalisme
- l'erreur de carburant, la panne sèche ou l'erreur de lubrifiant
- la perte ou le vol des bagages et effets personnels
- les amendes, les contraventions, les accidents liés à l'alcool
- la perte, le vol ou la dégradation des clés du véhicule
- la mauvaise utilisation manifeste du véhicule
- les cas de force majeure
- la participation à des compétitions, des rallyes sportifs ou des essais préparatoires à ces manifestations



REMINDER OF THE INSURANCE CONDITIONS OF COVER

WHO?

The contract holder as well as any other person transported without charge, and within the limits of authorised places, detailed on the vehicle registration certificate as well as the vehicle itself.

WHERE/WHEN?

You are covered for the entire duration of your contract and as indicated on your international car insurance green card.

Except in the following cases:

- burst tyres or punctures except in the case of vandalism
- fuel error, running out of fuel or lubricant error
- loss or theft of luggage and personal belongings
- fines, parking tickets, alcohol-related accidents
- lost, stolen or damaged keys
- obvious incorrect use of the vehicle
- cases of force majeure
- participation in competitions, sporting rallies or test runs for these events



LISTE DES PAYS AUTORISÉS AU CONTRAT

Avertissement : en dehors des limites territoriales ci-dessous (notamment dans les pays suivants : Albanie, Algérie, Géorgie, Russie, Ukraine), le client assumera la totale responsabilité civile, matérielle et pénale des incidents pouvant survenir. Les dommages causés aux tiers et au véhicule ne seront pas couverts par l'assurance et l'assistance ne pourra pas intervenir.

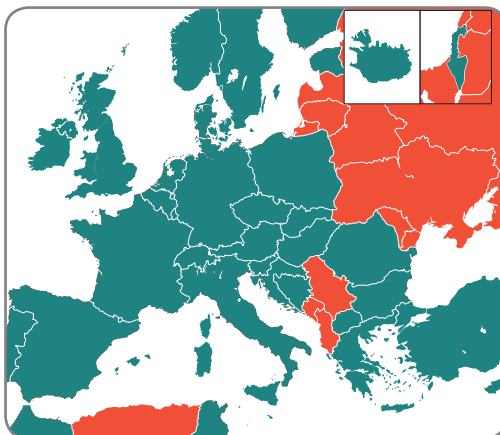
Allemagne	Luxembourg
Autriche	Macédoine (FY.R.O.M.)
Belgique	Malte
Bosnie Herzégovine	Maroc
Bulgarie	Monaco
Chypre	Norvège
Croatie	Pays-Bas
Danemark	Pologne
Espagne	Portugal
Estonie	Principauté d'Andorre
Finlande	République Tchèque
France métropolitaine	Roumanie
Gibraltar	Royaume-Uni
Grèce	Saint-Marin
Hongrie	Slovaquie
Irlande	Slovénie
Islande	Suède
Israël	Suisse
Italie	Tunisie
Liechtenstein	Turquie

Important : les îles qui font partie des pays ci-dessus et les principautés sont également autorisées. Exemples : Baléares et Canaries (Espagne) – Sardaigne et Sicile (Italie) – Madère et Açores (Portugal) – Corse (France)...



LIST OF COUNTRIES AUTHORISED IN THE CONTRACT

Warning: outside the territorial boundaries below (notably in the following countries: Albania, Algeria, Georgia, Russia, Ukraine), the client will take full civil, material and criminal responsibility for any incidents that may occur. Damage caused to third parties and to the vehicle will not be covered by the insurance and the assistance will not be able to play a part.



■ **pays autorisés / authorised countries**
 ■ **pays non autorisés / non-authorised countries**

Austria	Mainland France
Belgium	Malta
Bosnia Herzegovina	Monaco
Bulgaria	Morocco
Croatia	Netherlands
Cyprus	Norway
Czech Republic	Poland
Denmark	Portugal
Estonia	Principality of
Finland	Andorra
Germany	Romania
Gibraltar	San Marino
Greece	Slovakia
Hungary	Slovenia
Iceland	Spain
Ireland	Sweden
Israel	Switzerland
Italy	Tunisia
Liechtenstein	Turkey
Luxembourg	United Kingdom
Macedonia (FYROM)	

Important: the islands that make up the above countries and principalities are also authorised. Examples: Balearics and Canaries (Spain) – Sardinia and Sicily (Italy) – Madeira and Azores (Portugal) – Corsica (France).



CONTACTS UTILES

PEUGEOT SODEXA ASSISTANCE

 **00 800 77 77 24 24** ou **+33 1 47 89 24 24**


Joignables 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pour tout cas de sinistre ou de panne, pour mise en place de prestation d'urgence.

PEUGEOT SODEXA – ÉCOUTE CLIENT

 **01 49 04 82 44 / 81 19** ou **+33 1 49 04 82 44 / 81 19**

Joignables du lundi au vendredi, de 9h à 17h, pour toute question concernant votre contrat.

 **Par fax** depuis la France : 01 49 04 82 89
Hors de France : +33 1 49 04 82 89

 **Adresse** : PEUGEOT SODEXA – ÉCOUTE CLIENT
115, avenue de l'Arche – BP 323
92402 Courbevoie Cedex – France

 **Par mail** : info.poe@peugeot.com



USEFUL CONTACTS

PEUGEOT SODEXA ASSISTANCE

 **00 800 77 77 24 24** or **+33 1 47 89 24 24**


Available 7 days a week, 24 hours a day, for any accident or breakdown incidents, for any emergency service.

PEUGEOT SODEXA – CUSTOMER CARE

 **01 49 04 82 44 / 81 19** or **+33 1 49 04 82 44 / 81 19**

Available from Monday to Friday, from 9.00 am until 5.00 pm for any questions related to your contract.

 **By fax** from France: 01 49 04 82 89
Outside France: +33 1 49 04 82 89

 **Address**: PEUGEOT SODEXA – CUSTOMER CARE
115, avenue de l'Arche – BP 323
92402 Courbevoie Cedex – France

 **By e-mail**: info.poe@peugeot.com