



RECUEIL DES PROCEDURES D'EVALUATION,  
DE REPARATION ET  
D'INDEMNISATION DU DOMMAGE MATERIEL AUTOMOBILE  
A L'ATTENTION DES REPARATEURS, DES EXPERTS ET  
DES GESTIONNAIRES

**RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT AUTO**  
**Avenue de l'Expansion 12 – 4432 ALLEUR**

H. Lacasse - 04/247.66.50 - P. Vilain - 04/247.66.53 - F. Timmermans - 04/247.66.54 - J. Van Horenbeke - 04/247.66.52  
H. Hellemans - 04/247.66.51

# TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	1
CALL CENTERS SINISTRES AUTO .....	3
REPARATION .....	4
FORMULAIRE T.V.A. ....	5
FORMULAIRE T.V.A. ....	6
VIN : NUMERO DE CHASSIS.....	7
DEVIS DE REPARATION .....	8
DOCUMENT D'ENCODAGE.....	9
CONTROLE TECHNIQUE.....	11
REPLACEMENT ET REPARATION PARE-BRISE.....	12
NOUVEAU CIRCUIT D'EXPERTISE.....	13
EXPERTISE A DISTANCE.....	21
FICHE DE TRAVAIL DU REPARATEUR.....	22
MISSIONS DE CONTROLE .....	25
PAIEMENT DIRECT.....	26
VEHICULE DE REMPLACEMENT.....	27
PROCEDURE A SUIVRE LORSQUE L'ASSURE N'EST PAS SATISFAIT DE LA QUALITE DE LA REPARATION.....	28
FORFAIT DE REPARATION - FORFAIT ABSOLU .....	29
PERTES TOTALES.....	30
PROCEDURE DE SOUMISSION DES VEHICULES EN APPEL D'OFFRES.....	32

EPAVE POUR APPEL D'OFFRES : INFORMEX NUMERO . . . . .	34
CLOTURE D'UNE MISSION INFORMEX .....	35
CONVENTION D'EXPERTISE - DEPASSEMENT DE PLAFOND .....	36
EXPERTISE AVANT COUVERTURE .....	37
GARANTIE VOL .....	38
ARBITRAGE - EXPERTISE JUDICIAIRE .....	39
MESSAGERIE .....	40
MESSAGES UTILES .....	41
ACTE DE VENTE .....	43
ACHETEURS A PROBLEMES.....	44
DOCUMENT ADRESSE PAR INFORMEX A TOUT NOUVEL ABONNE AU JOURNAL DES EPAVES.....	45
FRAUDE - DETECTION.....	49
DEPANNAGE - ASSISTANCE .....	51
GARDIENNAGE .....	52
PHOTOS.....	53
A.M.E. Lux SA .....	54
LEGIBEL .....	55

## CALL CENTERS SINISTRES AUTO

### CALL CENTER SINISTRES AUTO DEDIE AUX CLIENTS FRANCOPHONES

Adresse : rue des Croisiers 24 - 4000 LIEGE

Tél. : 04/220.34.00

Fax : 04/220.34.10

Heures d'ouverture :

Tous les jours ouvrables de 8 H à 20 H et le samedi matin de 8.30 H à 12.30 H.

Responsable : Monsieur JL VINANDRE

Nombre de personnes : 17

Certains gestionnaires peuvent accueillir des clients anglophones.

### CALL CENTER SINISTRES AUTO DEDIE AUX CLIENTS NEERLANDOPHONES

Adresse : Prins-Bisschopssingel 73 - 3500 HASSELT

Tél. : 011/28.24.00

Fax : 011/28.27.26 ou 011/28.27.27

Heures d'ouverture :

Tous les jours ouvrables de 8 H à 20 H et le samedi matin de 8.30 H à 12.30 H.

Responsable : Monsieur P. VAN OIRBEEK

Nombre de personnes : 15

Certains gestionnaires peuvent accueillir des clients anglophones.

Le but de ces deux Call Centers est d'effectuer une gestion, dans la mesure du possible, sans papier.

Ils peuvent enregistrer la déclaration, attribuer un numéro de dossier, ouvrir le dossier, désigner un expert et fournir aux clients toutes les informations et explications nécessaires.

Les Call Centers sont également à la disposition des experts et des réparateurs.

## REPARATION

La réparation est effectuée dans les règles de l'art, en conformité avec le procès-verbal d'expertise en respectant les normes du constructeur et de l'inspection technique des véhicules.

Le réparateur veille à effectuer la remise en état du véhicule dans les meilleurs délais.

Le réparateur et / ou l'expert obtiendra l'accord du lésé sur le cahier des charges de la réparation avant le début des travaux (technique de la réparation, vétusté, etc...).

## FORMULAIRE T.V.A.

Le réparateur veille à faire compléter par l'assuré un formulaire TVA (modèle page 6) et le remet à l'expert, le cas échéant.

Les zones TVA de la mission Informex sont enrichies sur la base des renseignements repris sur le formulaire TVA.

L'expert ne clôture **jamais** sa mission sans connaître le régime TVA de l'assuré.

**Tout litige relatif à l'application d'un mauvais taux d'assujettissement à la TVA à la clôture du procès-verbal, engendrera un recours en récupération des sommes indûment versées à l'encontre du réparateur en cas de réparation chez un réparateur conventionné et à l'encontre de l'expert dans tous les autres cas.**

### Particularités :

#### Clause 557

Assurance contre le vol, l'incendie, le bris de vitres et les dégâts matériels, remboursement de la TVA en cas de sinistre.

ETHIAS remboursera la TVA dans la mesure où la TVA n'est pas légalement récupérable :

- a - en cas de sinistre partiel, sur le coût des réparations moyennant présentation de la facture
- b - en cas de perte totale, sur le montant de l'indemnité fixée conformément aux conditions générales, spéciales et particulières pour autant que l'assuré l'ait effectivement supportée lors de l'acquisition du véhicule désigné.

### Réparation d'un véhicule de remplacement appartenant au garage

Lorsqu'un véhicule de remplacement (appartenant au garage) est endommagé, le réparateur doit impérativement libeller la facture des réparations au nom du garage.

La TVA sera remboursée à concurrence de **50 % sur les pièces uniquement.**

## FORMULAIRE T.V.A.

Le soussigné.....

rue.....

code postal ..... localité .....

agissant en qualité de propriétaire du véhicule ou de son mandataire

de marque.....

immatriculé .....

certifie sur l'honneur que les renseignements ci-après sont exacts.

(Complétez les mentions vous concernant et/ou biffez les mentions inutiles)

**Profession :** a)

b)

c)

(en cas de pluralité d'activités professionnelles, indiquez la nature de chacune).

**Régime TVA :** - non assujetti

- assujetti partiel : n° TVA : .....  
pourcentage d'assujettissement : ..... %

- assujetti total : n° TVA : .....

- handicapé, soumis à la TVA de 6 %

(récupération de la TVA de 6 % : **oui/non**)

**Droit à la déduction:** - oui

- non

- partiellement : ..... %

**Véhicule à usage :** - privé

- mixte à ..... %

- professionnel exclusivement

**Compte financier :** ..... / ..... / .....

Fait à ..... le .....

Signature,

## VIN : NUMERO DE CHASSIS

L'identification exacte du véhicule est indispensable pour une évaluation précise.

L'introduction du numéro de châssis complet (17 ou 17 + 3 caractères) est obligatoire dans tous les cas.

Il est actuellement possible d'identifier exactement la plupart des véhicules de marque Volkswagen, Audi, Skoda, Smart, Mini, Porsche et MAN sur la base du numéro de châssis.

Le coût de ce service est pris en charge par notre société.

CERTIFICAT D'IMMATRICULATION D.I.V.	ORIGINAL DU
-----	
Marque - Type :	
Cylindrée :	
N° Châssis : <input type="text" value="17"/>	Code : <input type="text" value="3"/>
N° Réception -Type :	
Carburant :	
1ère Mise en circulation	Numéro de plaque <input type="text"/>
-----	
Date :	
-----Changement d'adresse-----	
Date :	



## DEVIS DE REPARATION

Le montant de la réparation est évalué sur la base des données du constructeur et de l'importateur de la marque concernée, reprises dans le système Audatex :

- Le prix des pièces est défini par l'importateur.
- Les temps de remplacement, de dépose-repose, de peinture, de contrôle, de mesure, de protection parties creuses et d'antirouille sont définis par le constructeur.

Il y a lieu de choisir correctement le code peinture : L, LE, LI, LI1.

Les temps de réparation (I) sont évalués équitablement.

Les opérations de dépose-repose liées au remplacement d'une pièce sont générées automatiquement.

- Les produits de peinture sont définis par l'importateur et le constructeur : méthode des unités de matières peinture : code 45.
- Le petit matériel est défini par l'importateur : code 28.
- Les frais liés à la protection de l'environnement sont définis par l'importateur : code 77.
- Le taux horaire est fixé librement par le réparateur qui tient compte des contraintes de l'économie du marché. Dans sa relation avec la compagnie, le réparateur s'engage à ne pas dépasser le taux horaire maximum conseillé par l'importateur.

**Lorsque l'expert examine le véhicule et qu'aucun devis n'a été réalisé, le réparateur et l'expert complètent ensemble, soit l'éclaté, soit un document d'encodage, dont exemple en annexe, reprenant les opérations nécessaires à la réparation et les temps de remise en état (I).**

**Le document est daté et signé par les deux parties sur place.**

Si un démontage est nécessaire, la date du réexamen du véhicule sera fixée sur place, avant les réparations.

Le réparateur procède à l'encodage des données et transmet le devis à l'expert dans les trois jours ouvrables et avant réparation.

Toute opération supplémentaire devra être soumise à l'accord préalable de l'expert pour pouvoir être prise en considération.

**Le devis est réalisé gratuitement dans tous les cas.**

Tout manquement sera signalé au service "Recherche et développement auto" - Avenue de l'Expansion 12  
4432 ALLEUR

## DOCUMENT D'ENCODAGE

### DONNEES ADMINISTRATIVES

Numéro Mission Informex :

Références : Expert

Réparateur

Nom du lésé :

Véhicule :

Marque :

Plaque :

Numéro de châssis :-----

Numéro de l'éclaté :----- (1)

(1) ou utilisation du VIN

Options :-----

(2)

(2) Sans objet si utilisation du VIN

### Données standard

E-----

I----- --- (UT)

N-----

U-----

L-----

H-----

P-----

V-----

CODES GLOBAUX

28	100
45	100
77	100

Le réparateur procède à l'encodage des données et transmet le devis clôturé à l'expert dans les trois jours ouvrables et avant réparation.

Toute opération supplémentaire devra être soumise à l'accord préalable de l'expert pour pouvoir être prise en considération.

Signature de l'expert.

Signature du réparateur.

## CONTROLE TECHNIQUE

Il y a lieu de respecter les nouvelles dispositions en matière de contrôle technique après accident éditées dans le numéro spécial "**Upex Info**" de septembre 2000.

Les experts et les réparateurs peuvent se procurer le numéro spécial "**Upex Info**" auprès du secrétariat permanent de l'UPEX :

Secrétariat Permanent de l'UPEX  
Monsieur Luc MARTROYE  
K. Fabiolapark 45  
8370 BLANKENBERGE

Tél. : 050/41.41.00 - Fax : 050/42.63.73  
E-mail : [info@upex.org](mailto:info@upex.org)

Les gestionnaires peuvent consulter un exemplaire du numéro spécial "**Upex Info**" auprès de leur responsable.

Le réparateur et / ou l'expert informent le lésé, avant les travaux, que son véhicule aura à passer un tel contrôle.

Le réparateur doit présenter le véhicule au contrôle technique à la fin des réparations.

Il veille à prendre rendez-vous en temps utile.

Il a droit pour cette prestation à deux heures multipliées par son taux horaire à encoder dans les opérations non standard.

Il veille à recueillir l'accord du client pour le transfert du véhicule.

Les opérations de dépose-repose nécessaires pour le passage au contrôle technique sont encodées dans les opérations standard de la mission Informex.

Le justificatif délivré par le contrôle technique est envoyé au gestionnaire en rappelant les références du dossier.

## REPLACEMENT ET REPARATION PARE-BRISE

### REPARATION

Le réparateur et l'expert préconisent la réparation dans les cas où l'opération est techniquement possible.

Les importateurs ont prévu un prix forfaitaire pour la réparation d'impact dans le pare-brise.

Il y a lieu d'utiliser l'opération **E 1407** pour toutes les marques.

### REPLACEMENT

Si la réparation n'est pas possible, le réparateur procède au remplacement.

Les importateurs Renault, Peugeot, Opel, Citroën et Ford ont défini un prix forfaitaire pour le remplacement du pare-brise.

Il y a lieu d'utiliser uniquement le code **E 6850**

Pour les autres marques, il y a lieu d'utiliser le code habituel.

## NOUVEAU CIRCUIT D'EXPERTISE

Cette nouvelle procédure vise à améliorer la rapidité du règlement d'un sinistre.

Le principe en est le suivant :

- L'assuré est invité à présenter son véhicule chez le réparateur en vue de réaliser un devis.
- Notre société dépose une mission dans la boîte postale du réparateur. Cette mission se différencie par son suivi - « Veuillez avoir l'amabilité de suivre la procédure ETHIAS ou A.M.E. Lux ».
- Lorsque l'assuré se présente, le réparateur crée un devis (voir page 14) sans oublier de remplir complètement le cadre « X ». Les éléments susceptibles de masquer des dégâts non apparents peuvent être déposés. Il prendra les photos (voir page 53) et joindra l'album photos au cadre « V ».
- Le réparateur corrige son devis si nécessaire puis le clôture **avant le début des travaux**. A la suite de cette clôture, il reçoit en retour de communication tout d'abord le devis clôturé mais aussi une copie de l'expertise, soit clôturée (complète avec l'accord de paiement direct éventuel), soit non clôturée (poursuite de l'expertise par un expert désigné).

On peut donc résumer la procédure « Nouveau circuit d'expertise » en 3 étapes :

- 1 - Le relevé de la boîte postale
- 2 - La création du devis (avec le cadre « X »)
- 3 - L'ajout des photos (avec le cadre « V »)
- 4 - La clôture du devis.

### 1 - LE RELEVÉ DE BOITE

Le réparateur reçoit dans sa boîte postale la mission qui lui a été envoyée par notre société. Sur ce document, le réparateur peut remarquer qu'il s'agit d'une procédure « Nouveau circuit d'expertise » grâce au suivi :

INFORMEX	MANDANTE	EXPERT	XXXXXXX
950000000	M01		

SUIVI

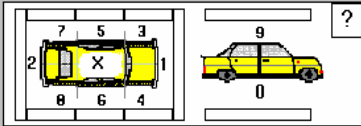
VEUILLEZ AVOIR L'AMABILITE DE SUIVRE LA PROCEDURE ETHIAS ou A.M.E. Lux

Il est à signaler que les données de la mission sont susceptibles d'être modifiées par notre société. C'est pourquoi, il est possible que le réparateur reçoive plusieurs copies de celle-ci. Il est indispensable de classer tous les documents dans l'ordre où il les reçoit.

## 2 - LA CREATION DU DEVIS

Pour la création du devis, le réparateur, comme précédemment, renseigne son numéro de dossier (MISSION : D....). Toutefois, il est important de ne rien renseigner dans le cadre « B » EXPERT, il peut donc commencer son encodage des cadres « H,L, M, N, ... ».

WINFORM Rel. T4EG-APS RMT234 097979797 Devis : XXX000

<p>Marque <input type="text"/></p> <p>Modèle <input type="text"/></p>	<p>Dégâts antérieurs <input type="checkbox"/> (YN)</p> <p>Effraction <input type="checkbox"/> (YN)</p>	<p>Mission</p> <p>A Compagnies</p> <p>B Experts</p> <p>D Lésé</p> <p>E Intermédiaire</p> <p>F Réparateur</p> <p>G Note Saisie</p> <p>H Véhicule</p> <p>I Expertise</p> <p>K Note Devis</p> <p>L Audatex</p> <p>M Op. std.</p> <p>N Codes Globaux</p> <p>O Op. non-std.</p> <p>P Fantôme</p> <p>S Envoi à</p> <p>V Images</p> <p>X Devis pour exp.</p>
<p>Plaque <input type="text"/></p> <p>Châssis (VIN) <input type="text"/></p>	<p>Immobilisé <input type="checkbox"/> (YAN)</p> <p>Chez réparateur dès le <input type="text"/></p>	
<p>Date mise en circulation</p> <p>Première <input type="text"/> Dernière <input type="text"/></p>	<p>Cylindrée <input type="text"/> CC</p> <p>Puissance <input type="text"/> KW</p> <p>Carburant <input type="text"/> (EDG)</p> <p>Antivol <input type="checkbox"/> (YN)</p>	
<p>Kilométrage</p> <p><input type="text"/> KM</p>	<p>Autobus</p> <p><input type="text"/> Places</p>	
<p>Dégâts</p> <p><input type="text"/></p> <p></p>	<p>Camion</p> <p>Cu <input type="text"/> Tonnes</p> <p>Tare <input type="text"/> Tonnes</p>	
<p>ANNULER MISSION (F2)      AUTRE MISSION (F7)      MENU (F3)</p>		

Aussi bien en création qu'en modification de devis, il ne doit **jamais envoyer de copies** à la compagnie ou à l'expert.

Il arrive ensuite au cadre « V » **Images**, dans lequel il introduit un album général ( avec 20 photos maximum).

Le réparateur arrive ensuite au cadre « X » **DEVIS POUR EXPERTISE**, qui doit être **obligatoirement rempli complètement**.

WINFORM Rel. T4EG-AP5 RMT234 097979797 Devis : VAM435

Devis pour expertise numéro (1) Expert requis (2) [ YN ]

**Lésé**

Taux récupération TVA [ ] % TVA 6% [ ] [ YN ]

**Véhicule**

Chassis (VIN) [ ] [ ]

Date 1ère mise circ. [ ] Chez réparateur dès le [ ]

Kilométrage [ ] KM Cylindrée [ ] CC

Dégâts antérieurs (3) [ ] [ YN ] Puissance [ ] KW

Effraction [ ] [ YN ] Carburant [ ] ( EDG )

Immobilisé [ ] [ YAN ] Contrôle technique (4) [ ] (NR1234)

**Réparation**

Durée de réparation [ ] jours

ANNULER MISSION (F2) AUTRE MISSION (F7) MENU (F3)

Mission  
A Compagnies  
B Experts  
D Lésé  
E Intermédiaire  
F Réparateur  
G Note Saisie  
H Véhicule  
I Expertise  
K Note Devis  
L Audatex  
M Op. std.  
N Codes Globaux  
O Op. non-std.  
P Fantôme  
S Envoi à  
V Images  
X Devis pour exp.

- (1) Le réparateur encode ici le numéro Informex de l'expertise (xxx xxx x)
- (2) Le réparateur encode « Y » s'il désire le passage d'un expert avant réparation.
- (3) Le réparateur encode « Y » si le véhicule présente, soit plusieurs dégâts dans la même zone, soit plusieurs zones de dégâts.
- (4) Contrôle technique N = pas de passage au contrôle technique

**Si un contrôle est nécessaire, il y a lieu d'encoder :**

- 1 = le châssis
- 2 = la direction
- 3 = la suspension
- 4 = le freinage



Si le réparateur a bien encodé tous les renseignements dans le cadre « X », il apparaît en bas du calcul une des rubriques suivantes :

DEVIS POUR EXPERTISE NUMERO XXX XXX X	EXPERT REQUIS IMMEDIATEMENT
OU	
DEVIS POUR EXPERTISE NUMERO XXX XXX X	EXPERT NON REQUIS IMMEDIATEMENT

### 3 - LA CLOTURE DU DEVIS

La procédure de clôture reste inchangée.

WINFORM ReL T4EG-AP5 RMT234 097979797 Devis : VAM435

**Un envoi à moi de**

BEF  EUR 14

A - Edition complète  
 0 - Synthèse  
 1 - Procès Verbal  
 2 - Accord Contradictoire  
 3 - Identification  
 4 - Suivi  
 5 - Honoraires  
 6 - Accord de paiement direct  
 7 - Données Audatex  
 8 - Offres d'achats reçues  
 Z - Offres de réparations reçues

[Album photo](#)

Q - Constat  
 R - Général  T - Epave

CAN RESET

**Une dépose dans la boîte de**

A - Mandante  
 B - Expert  
 C - Réparateur  
 D - Producteur  
 E - Compagnie adverse  
 F - Deuxième Expert  
 G - Troisième Expert

et / ou de

**Mémorisation de cette mission**

Numéro

Mission  
A Compagnies  
B Experts  
D Lésé  
E Intermédiaire  
E Réparateur  
G Note Saisine  
H Véhicule  
I Expertise  
K Note Devis  
L Audatex  
M Op. std.  
N Codes Globaux  
O Op. non-std.  
P Fantôme  
S Envoi à

Aussi bien en création qu'en modification de devis, le réparateur ne doit **jamais envoyer de copies** à la compagnie ou à l'expert.

En retour de communication, il reçoit tout d'abord son devis clôturé ainsi que le suivi de l'expertise clôturée ou non :

a) L'expertise est clôturée

INFORMEX  
XXX XXX XC  
SUIVI  
EXPERTISE EFFECTUEE LE .....JJ/MM/AA  
CLOTUREE LE .....JJ/MM/AA

Le réparateur peut effectuer les travaux de réparation et demander le paiement de sa facture (voir page 26)

b) L'expertise n'est pas clôturée

INFORMEX  
XXX XXX X  
SUIVI  
A ETE ENVOYE A L'EXPERT AVEC VOTRE DEVIS POUR EXAMEN D'URGENCE  
VEUILLEZ ATTENDRE SON AVIS AVANT D'ENTAMER LA REPARATION

Le réparateur doit donc attendre l'avis de l'expert désigné pour commencer les travaux de réparation.

#### 4 - CAS PARTICULIERS

a) Le client est chez le réparateur qui n'a pas reçu l'expertise envoyée par la compagnie

Le réparateur téléphone aux Call Centers de la compagnie (voir page 3).

b) Le client ne souhaite pas faire réparer

Le client souhaite réparer ailleurs

Le client ne s'est pas présenté etc...

Le réparateur crée un devis fictif, c'est-à-dire une création de devis Informex sans calcul AUDATEX.

**La marche à suivre est la suivante :**

- Création d'un devis    Mission            D.....

- Cadre I            Expertise            Issue souhaitée            A

- Cadre K            Note Devis            La raison de l'abandon

- Cadre S            Envoi à moi de **31**

- Cadre X            Devis pour expertise numéro

**Sans oublier de clôturer le devis.**

c) Après examen du véhicule, il semble que l'issue soit une perte totale.

Le réparateur crée un devis en suivant la même procédure que celle décrite dans le chapitre 2 (la création du devis). Mais comme dans le cas de l'abandon détaillé précédemment, il doit indiquer l'issue du dossier dans le cadre « I » EXPERTISE.

Cadre I      Expertise      Issue souhaitée      P (dans le cas d'une perte totale)

WINFORM Rel. T4EG-AP5 RMT234 097979797 Devis : VAM435

<p>Issue souhaitée <input type="text" value="P"/> (12FPAX)</p> <p>Date expertise <input type="text"/></p> <p>Langue <input type="text"/> (FN)</p> <p>Contrôle technique <input type="text"/> (NR1234)</p>	<p><b>PERTE TOTALE</b></p> <p>Vente à la marge <input type="text"/> (YN)</p> <p>Type / V.A.S. <input type="text"/> / <input type="text"/></p> <p>Déduction <input type="text"/></p> <p>Epave / Sort <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Acc. TFT/Rempl. <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Divers <input type="text"/></p> <p>Offre signifiée <input type="text"/></p> <p>Validité <input type="text"/></p> <p>Pas plus offrant <input type="text"/></p> <p>Acheteur Nr <input type="text"/></p> <p>Tél <input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p>
<p>Durée (jours) <input type="text"/></p> <p>Remorquage <input type="text"/> / <input type="text"/></p> <p>Réparation provisoire <input type="text"/> / <input type="text"/></p> <p>Relief pneus (mm) <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p>	
<p>Valeurs    1            2            F</p> <p><input type="text"/>    <input type="text"/>    <input type="text"/></p> <p>Déduction paiement direct <input type="text"/></p>	

ANNULER MISSION (F2)      AUTRE MISSION (F7)      MENU (F3)

- Mission
- A Compagnies
- B Experts
- D Lésé
- E Intermédiaire
- E Réparateur
- G Note Saisine
- H Véhicule
- I Expertise**
- K Note Devis
- L Audatex
- M Op. std.
- N Codes Globaux
- O Op. non-std.
- P Fantôme
- S Envoi à
- V Images
- X Devis pour exp.

## 5 – DESIGNATION DE L'EXPERT A LA CLOTURE DU DEVIS « NOUVEAU CIRCUIT »

Lorsque l'expert reçoit la mission, celle-ci contient déjà le devis Audatex clôturé du réparateur et les photos digitales.

Dans la page identification de la mission, sous le titre « Véhicule » l'expert trouve :

- soit la mention « Immobilisé chez le réparateur » : le véhicule sera examiné d'urgence;
- soit la mention « Chez le réparateur dès le ..... » : il appartient à l'expert, soit d'examiner le véhicule à cette date, soit d'autoriser la mise en chantier du véhicule sur la base de l'examen des photos digitales transmises par le réparateur.

Après avoir examiné le véhicule et après les corrections éventuelles, l'expert clôture sa mission.

Le réparateur en reçoit une copie accompagnée le cas échéant de l'accord de paiement direct.

Dès que le véhicule est réparé, le réparateur peut demander le paiement (voir page 26)

Tout manquement sera signalé au service "Recherche et développement auto" - Avenue de l'Expansion 12  
4432 ALLEUR

## EXPERTISE A DISTANCE

Cette nouvelle procédure vise à améliorer la rapidité du règlement des sinistres et le service rendu à nos assurés en leur évitant des déplacements inutiles.

Le réparateur agréé veillera à réaliser, dans tous les cas, un devis Audatex correct, un album photos (voir page 53) et complétera le cadre X .

Si le devis est clôturé, un envoi sera effectué automatiquement vers l'expert. Si le devis n'est pas clôturé, le réparateur fera une dépose dans la boîte Informex de l'expert.

L'expertise à distance permettra donc à l'expert soit d'autoriser le démontage du véhicule soit de clôturer sa mission sans effectuer de déplacement chez le réparateur.

L'expert veillera au délai et au bon déroulement du dossier.

# FICHE DE TRAVAIL DU REPARATEUR

## Création d'un dossier

WINFORM Rel. T4EG-AP5 RMT234 097979797 Devis : VAM435

Nom lésé

Rue

Code Postal / Localité  /

Téléphone

Profession

Langue  (FNDE)

Taux récupération TVA  %

TVA 6%  (YN)

Mission

~~A Compagnies~~

~~B Expert~~

D Lésé

~~E Intermédiaire~~

~~E Réparateur~~

~~G Note Saine~~

H Véhicule

I Expertise

K Note Devis

L Audatex

M Op. std.

N Codes Globaux

O Op. non-std.

~~P Photom~~

S Envoi à

V Images

X Devis pour exp.

ANNULER MISSION (F2)

AUTRE MISSION (F7)

MENU (F3)

- Le numéro de dossier du réparateur .....
- Cadre **A COMPAGNIES** : Ne rien encoder
- Cadre **B EXPERT** : Ne rien encoder
- Cadre **D LESE** :     Nom et Prénom .....
- Adresse .....
- Code Postal ..... Localité .....
- Téléphone...../.....
- Taux de récupération TVA
- TVA 6 %

- Cadre **E INTERMEDIAIRE** : Ne rien encoder
- Cadre **F REPARATEUR** : Ne rien encoder
- Cadre **G COMMENTAIRE SAISINE** : Ne rien encoder
- Cadre **H VEHICULE** : A compléter
- Cadre **I EXPERTISE** : Voir cas particuliers chapitre 4 (voir page 18)
- Cadre **L AUDATEX** et suivants : Encodage de tous les codes dans les cadres respectifs
- Cadre **S JE VEUX IMMEDIATEMENT** : Un envoi à moi de 317
- Cadre **X DEVIS POUR EXPERTISE** : Avant de commencer l'encodage, vérifier que tous les points renseignés ci-dessous sont dûment complétés.

WINFORM Rel. T4EG-APS RMT234 09797977 Devis : VAM435

Devis pour expertise numéro <input type="text"/>		Expert requis <input type="checkbox"/> ( YN )
<b>Lésé</b>		
Taux récupération TVA <input type="text"/> %	TVA 6% <input type="checkbox"/> ( YN )	
<b>Véhicule</b>		
Châssis (VIN) <input type="text"/>	Date 1ère mise circ. <input type="text"/>	
	Chez réparateur dès le <input type="text"/>	
Kilométrage <input type="text"/> KM	Cylindrée <input type="text"/> CC	
Dégâts antérieurs <input type="checkbox"/> ( YN )	Puissance <input type="text"/> KW	
Effraction <input type="checkbox"/> ( YN )	Carburant <input type="text"/> ( EDG )	
Immobilisé <input type="checkbox"/> ( YAN )	Contrôle technique <input type="text"/> (NR1234)	
<b>Réparation</b>		
Durée de réparation <input type="text"/> jours		
<input type="button" value="ANNULER MISSION (F2)"/> <input type="button" value="AUTRE MISSION (F7)"/> <input type="button" value="MENU (F3)"/>		

Mission

A Compagnies

B Experts

D Lésé

E Intermédiaire

F Réparateur

G Note Saisine

H Véhicule

I Expertise

K Note Devis

L Audatex

M Op. std.

N Codes Globaux

O Op. non-std.

P Fantôme

S Envoi à

V Images

X Devis pour exp.

- Numéro **INFORMEX** de l'expertise : .....
- Expert requis .....(Y/N)
- Renseignements lésé a) taux récupération TVA .....%
- b) TVA 6 % ... (Y/N)



- Renseignements véhicule	a) châssis	..... ( 17 ou 17 + 3 caractères)
	b) date 1ère mise en circulation	../../ (JJMMAA)
	c) kilométrage	..... (KM)
	d) dégât(s) antérieur(s)	..... (Y/N)
	e) trace(s) d'effraction	..... (Y/N)
	f) immobilisé	..... (Y/N)
	g) date d'entrée en réparation	../../ (JJMMAA)
	h) cylindrée	..... (CC)
	i) puissance	..... (KW)
	j) type de carburant	..... ( <b>Essence, Diesel, Gaz</b> )
	k) contrôle technique	..... (N R 1 2 3 4)
	l) durée de la réparation	..... (Nombre de jours)

## MISSIONS DE CONTROLE

Dans le cadre du « Nouveau circuit d'expertise », notre société confie aux experts des missions de contrôle. Il s'agit d'expertises supplémentaires à réaliser, avant, en cours et / ou après réparation.

Ce travail s'inscrit dans la recherche de la qualité à laquelle notre société et nos affiliés sont particulièrement sensibles.

Ces missions se reconnaissent :

- en mode printable à la mention : "Expertise contrôle" dans la page suivi ;
- en mode record au code 2 repris dans la position 42 du bloc 29.

Dans les cas de mission de contrôle, la référence mandante est suivie de la numérotation C01 ou C02, etc... tandis que dans les cas de mission ordinaire, la numérotation est M01 ou M02, etc...

Il appartient à l'expert d'examiner le véhicule soit chez le réparateur, soit au domicile de l'assuré, à la meilleure convenance de notre affilié.

Si les données transmises à l'expert correspondent à la réalité, il y a lieu de laisser le calcul inchangé.

Si par contre des discordances sont remarquées, il y a lieu de modifier les éléments concernés en accord avec le réparateur.

Dans tous les cas, il y a lieu de signaler dans la rubrique commentaires :

- soit la concordance du devis avec la réalité
- soit les discordances constatées.

En cas de discordance majeure, il y a lieu d'adresser au service « Recherche et développement auto » un rapport détaillé.

Ensuite, la mission est clôturée.

Les missions de contrôle sont gérées uniquement par le service "Recherche et développement auto", Avenue de l'Expansion 12 - 4432 ALLEUR

## PAIEMENT DIRECT

Le paiement direct via Informex est réservé aux réparateurs conventionnés, dans les cas où le procès-verbal d'expertise est réalisé au départ du devis Audatex du réparateur.

L'accord de paiement direct et l'application de la franchise éventuelle sont du ressort de notre société.

Il est impératif de ne reprendre dans la mission que les dégâts que nous vous avons renseignés.

Pour les autres dommages, **il y a lieu de rencontrer l'assuré afin de l'informer et le cas échéant, avec l'accord du sinistré**, de solliciter la création de missions complémentaires en expliquant les origines des différentes zones de dégâts.

Il est important de renseigner les informations exactes relatives à la situation du lésé envers l'administration de la TVA.

Il y a lieu de renseigner avec précision et de contrôler le montant du dépannage et de la réparation provisoire distincte, le cas échéant.

Pour toute situation particulière, il y a lieu de prendre contact avec le gestionnaire du dossier concerné.

A l'enlèvement du véhicule, si le réparateur est en possession d'un accord de règlement direct, l'assuré règle au réparateur le montant des rubriques éventuellement à sa charge (partie récupérable de la TVA, vétusté, etc...).

Si le réparateur n'a pas reçu d'accord de paiement direct, l'assuré règle la totalité du montant de la facture.

**A la fin des travaux**, le réparateur établit la facture et demande le paiement à partir de son terminal.

Il peut demander le paiement :

- de la facture des réparations
- de la facture de dépannage
- de la facture des réparations provisoires distinctes
- de l'indemnité éventuelle de chômage pour le véhicule de remplacement.

Un accord d'exécution est alors immédiatement imprimé et l'argent est versé dans la semaine.

Le réparateur ne transmet aucun document et conserve un exemplaire des factures à la disposition de notre société.

## VEHICULE DE REMPLACEMENT

L'assuré bénéficie d'un véhicule de remplacement gratuit pendant la durée effective des réparations ou pendant 6 jours en cas de perte totale.

Ce véhicule doit être en parfait état, propre, valablement assuré, en ordre d'immatriculation et de contrôle technique.

Le réparateur s'engage à ne rien réclamer à l'assuré ou à ETHIAS ou A.M.E. Lux en cas de vol ou d'incendie et se limite à un montant maximum de 124 EUR en cas d'accident dont l'assuré serait responsable.

En cas de réparation :

- si l'assuré a droit à une indemnité de chômage (nombre de jours renseignés au procès-verbal d'expertise x 20 EUR), celle-ci revient au réparateur ;
- si l'assuré ne perçoit pas cette indemnité, le véhicule est prêté gratuitement.

En cas de perte totale, il revient au réparateur un forfait de 6 jours x 20 EUR.

**Il est conseillé de compléter une convention de prêt, de la faire signer par le client avant le départ du véhicule afin d'éviter tout litige au retour de celui-ci.**

Il est exclu de réclamer à l'assuré quelque intervention que ce soit sur un point qui ne serait explicitement prévu dans la convention de prêt.

Le réparateur peut, s'il le souhaite, assurer les véhicules de remplacement auprès de notre société.

## PROCEDURE A SUIVRE LORSQUE L'ASSURE N'EST PAS SATISFAIT DE LA QUALITE DE LA REPARATION

Le gestionnaire envoie une nouvelle mission à l'expert.

L'expert invite l'assuré à présenter son véhicule chez le réparateur concerné.

Les manquements et malfaçons sont **consignés par écrit** ainsi que les solutions prévues.

Le document est **signé** par l'assuré, le réparateur et l'expert.

Le réparateur procède alors aux réparations.

A la fin du travail, l'expert **vérifie** si tous les points ont été réalisés.

L'expert transmet alors un rapport complet et détaillé à la cellule "Recherche et développement auto", Avenue de l'Expansion 12 - 4432 ALLEUR, en différenciant les manquements et malfaçons en erreurs mineures (par exemple différence de teinte) et en erreurs majeures (par exemple pièce prévue au PV d'expertise et non remplacée).

## FORFAIT DE REPARATION - FORFAIT ABSOLU

Les véhicules accidentés sont à considérer soit en réparation, soit en perte totale.

Il n'y a donc pas lieu de recourir au forfait de réparation ou au forfait absolu.

L'assuré qui souhaite faire réparer son véhicule déclaré en perte totale dispose en toute liberté de l'indemnité fixée par l'expert (valeur avant sinistre diminuée de la valeur de l'épave) pour convenir d'une méthode de réparation avec le réparateur de son choix, sous l'entière responsabilité de chacune des parties.

## PERTES TOTALES

L'expert prend contact de toute urgence avec l'assuré afin de convenir d'un rendez-vous pour l'expertise de son véhicule en sa présence, chez le réparateur de son choix, en lui demandant de se munir de tous les documents originaux (certificat de conformité, carnet d'immatriculation, facture d'achat, carnet d'entretien, certificat de contrôle technique), de tous les justificatifs de frais récents, des clés, des télécommandes et des cartes codes.

Lorsque l'assuré ne dispose plus :

- du certificat d'immatriculation : l'expert assistera l'assuré pour l'obtention auprès de l'administration de la D.I.V. d'une attestation qui permettra de négocier la vente de l'épave ;
- du certificat de conformité : l'expert assistera l'assuré pour contacter le représentant du constructeur pour une demande de duplicata;
- des clés, carte code, télécommande ... , : l'expert assistera l'assuré pour une demande de duplicata.

### IL Y A LIEU DE RENCONTRER L'ASSURÉ DANS TOUS LES CAS DE PERTE TOTALE.

L'expert avertit le réparateur de son passage pour que celui-ci puisse préparer un devis.

La décision quant à l'issue du dossier est définie le jour même, **sur place et clairement expliquée à l'assuré.**

L'ensemble des postes administratifs :

- la confirmation de la perte totale à l'assuré ;
- la confirmation de la perte totale par téléphone et messagerie à la compagnie ;
- la proposition de VAS TVA comprise ; (\*)
- la signature des actes de vente ;
- l'attestation TVA ;
- le dépassement de plafond, par téléphone et messagerie à la compagnie ; seront effectués sur place.

Dans l'hypothèse où une solution n'est pas définie immédiatement ou s'il ne dispose pas de l'ensemble des documents et éléments repris ci-dessus, l'expert proposera un nouveau rendez-vous afin de clôturer l'évaluation au plus tard dans les trois jours.

Dans les cas de perte totale, si l'indemnité est inférieure au plafond RDR, avec paiement direct prévu, l'expert propose au sinistré de signer les actes de vente en vue d'un règlement plus rapide, **après avoir obtenu l'accord préalable du gestionnaire du dossier.**

(\*) La valeur avant sinistre doit être évaluée sur la base de la réalité du marché : il y a lieu de trouver quelques véhicules similaires dans le réseau des concessionnaires de la marque concernée.

A titre indicatif, les sites suivants proposent des véhicules d'occasion :

## **AUTO**

vlan.be  
myway.be  
automagazine.be  
autoscoot24.be  
autonet.be  
maxipress.be  
carexplorer.com  
plus.be  
mavoiture.be  
nnc.mercedes.be  
automatic-cars.be  
alfaromeo.be  
mobile.de

## **MOTO**

moto80.be  
motostock.net  
suzuki.be



# PROCEDURE DE SOUMISSION DES VEHICULES EN APPEL D'OFFRES

## CAS VISES

Tous les cas habituels de soumission de véhicules de tourisme, utilitaires, deux roues, caravanes, etc.  
Pertes totales techniques et économiques causées par un choc, chute, versement, collision, vandalisme, vol et incendie.  
Véhicules volés et retrouvés.

## DUREE DE LA SOUMISSION

Une période de 12 jours calendrier est valable dans tous les cas.

## INTERVENTION DE PLUSIEURS EXPERTS

Le véhicule doit être renseigné dans le Journal ; il le sera par la partie la plus diligente. Si le confrère a déjà renseigné le véhicule dans le Journal, **il y a lieu de recourir à la procédure de récupération des offres du confrère.**

Lors d'un deuxième appel d'offres Informex ou manuel générant une offre supérieure, l'expert prendra en compte le montant de la partie adverse ; il justifiera l'anomalie Prix par la valeur A "Un confrère a effectué un appel d'offres pour le même véhicule".

## EPAVE DE FAIBLE VALEUR

Si l'expert estime devoir négocier la vente de l'épave rapidement en vue de limiter les frais d'entreposage et/ou de dépannage, ou si l'assuré souhaite conserver son épave, il fixe la valeur de l'épave.  
L'expert justifiera la clôture anticipée de l'appel d'offres Informex par la valeur F "Suivant instruction de la compagnie".

## RECEPTION DES OFFRES

Les offres transmises pendant la soumission à l'expert par courrier, par télécopie, par messagerie, etc. seront systématiquement encodées par l'expert avant la fin de la soumission.  
Il est souhaitable que l'entreposeur, raccordé ou non, soit informé de la mise en vente du véhicule par la procédure prévue à cet effet par Informex.

## VENTE DE L'ÉPAVE

Toutes les offres ayant été encodées dans le Journal, le véhicule sera attribué à l'acheteur ayant remis la meilleure offre.

## SOUSSION

Il est interdit de lancer un appel d'offres sur base d'un DEVIS Informex. L'appel d'offres doit impérativement être fait sur base d'une expertise Informex.

Dès le lancement des soumissions, l'expert joindra un album photos qui contiendra obligatoirement le document « Epave pour appel d'offres : Informex Numéro » dûment complété (voir page 34). Ce document sera apposé sur l'épave.

## STATUT TVA DU LESE

Il y a lieu de renseigner correctement le statut TVA du lésé, avant la fin de l'appel d'offres (sur base de la facture d'achat, de l'attestation TVA ou tout autre document).

## DOCUMENTS DE BORD DES ÉPAVES VENDUES AU PROFIT DE LA COMPAGNIE

**Les documents de bord ne peuvent en aucun cas rester dans l'épave ou chez l'entreposeur. Ils seront repris par l'expert mandaté**, conservés au bureau et délivrés à l'acheteur obligatoirement après remise du chèque.

## FRAIS DE GARDIENNAGE

Si le véhicule est entreposé chez un réparateur conventionné, il y a lieu de mentionner sur le bon d'enlèvement destiné à l'acheteur, qu'il n'y a pas de frais d'entreposage à payer.

Si les frais de dépannage et/ou d'entreposage sont supérieurs à la valeur de l'épave, il y a lieu de prendre contact avec le gestionnaire.

## PAIEMENT DES ÉPAVES :

### Pour compte de la compagnie

En aucun cas les chèques remis par les acheteurs d'épaves ne peuvent être encaissés. Ceux-ci doivent être barrés et libellés au nom d'ETHIAS ou A.M.E. Lux et transmis immédiatement.

L'expert clôture sa mission **après** remise du chèque de l'acheteur. Trop souvent, des véhicules ne sont pas enlevés ou payés et l'expert ayant clôturé son dossier ne peut s'en apercevoir.

### Au profit du client

L'expert assistera l'assuré dans ses démarches pour la vente de l'épave et il ne clôturera sa mission **qu'après** la vente effective de l'épave.

## EPAVE POUR APPEL D'OFFRES : INFORMEX NUMERO.....

Ce document accompagne le véhicule décrit ci-dessous, l'acheteur **vérifie tous les points** repris au tableau

MARQUE	ANNEE	TYPE	IMMATRICULATION

<b>Pertes totales suite aux dégâts des eaux</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	
<b>Pertes totales suite aux dégâts de grêlons ou tempête</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	
<b>Remarques supplémentaires</b>			

**Le véhicule sera vendu dans l'état ou il se trouve, bien connu de l'acheteur**

## CLOTURE D'UNE MISSION INFORMEX

Lors de la clôture d'une mission Informex, les informations suivantes doivent impérativement être renseignées :

- le numéro de TVA du réparateur si l'issue est 1 ;
- le numéro de TVA de l'acheteur si l'issue est P et le sort de l'épave est 1 ou 2 ;
- le type Audatex du véhicule sauf si l'issue est P et le sort de l'épave est 5 ;
- le type d'expertise ;
- le taux de récupération de TVA du lésé ;
- le lésé est ou n'est pas handicapé , soumis à la TVA de 6 % ;
- le type de perte totale et la valeur avant sinistre si l'issue est P ;
- la date de première mise en circulation ;
- le numéro de châssis, la puissance et la cylindrée sauf si le type Audatex du véhicule est \*04,\*05 ou \*06.

## CONVENTION D'EXPERTISE - DEPASSEMENT DE PLAFOND

La convention d'expertise prévoit, dans tous les cas de dépassement du plafond de 6500 EUR de prévenir la compagnie adverse de l'estimation du coût de la réparation. Cette convention interdit aussi à l'expert direct de clôturer seul son PV si les dommages sont évalués à plus de 8500 EUR.

Si pour une quelconque raison l'expert a omis d'avertir la compagnie et s'aperçoit du dépassement de l'un de ces plafonds, au moment de la clôture du rapport, il est impératif de :

1. prévenir d'urgence la compagnie ;
2. demander au réparateur de conserver les pièces remplacées ;
3. ne pas clôturer le PV en convention d'expertise.

Lorsque la mission est confiée sur la base de la garantie « Dégâts Matériels » et dans le cadre de la convention d'expertise, et qu'un expert adverse intervient en cas de dépassement de plafond, le traitement du dossier en « Dégâts Matériels » ne peut être retardé par le traitement en convention d'expertise.

## EXPERTISE AVANT COUVERTURE

Notre société souhaite, dans certains cas, que le véhicule de l'assuré fasse l'objet d'un examen avant de couvrir le risque.

Il y a lieu d'être attentif à :

- l'identification et la description du véhicule
- la valeur catalogue de l'époque
- la valeur actuelle
- l'état général (dégâts antérieurs)
- les accessoires et leur valeur d'acquisition
- la présence d'un antivol et son fonctionnement
- réaliser un jeu complet de photos

Les frais de cette expertise sont à charge de l'assuré.

Nous proposons à l'expert de facturer ces missions à un montant maximum de 40 EUR TVAC.

## GARANTIE VOL

En cette matière, le réparateur et /ou l'expert devra bien entendu être très attentif aux traces d'effraction.

Les traces d'effraction feront l'objet d'une description détaillée.

En cas de **perte totale** suite à un vol :

1. il convient de communiquer au gestionnaire un descriptif des dommages qui ont entraîné la perte totale ;
2. il convient, **lorsque l'effraction est établie**, de faire signer l'acte de vente ;
3. il convient de prendre contact avec le gestionnaire, afin de connaître le mode d'indemnisation :
  - soit en valeur réelle fixée par l'expert ;
  - soit en valeur agréée fixée par la compagnie.

Le bon sens et une observation pointue peuvent souvent induire de précieuses indications pour le gestionnaire qui orientera alors son dossier vers une enquête plus poussée.

Par ailleurs, l'expert mentionnera dans son rapport si le véhicule est équipé ou non d'un antivol et vérifiera son bon fonctionnement.

## ARBITRAGE - EXPERTISE JUDICIAIRE

**L'expert enverra de toute urgence au gestionnaire, un rapport clair, correct et concis, afin que celui-ci puisse juger de l'opportunité d'entamer une procédure judiciaire ou un arbitrage.**

Le gestionnaire informera le service "Recherche et développement auto", Avenue de l'Expansion 12, 4432 ALLEUR.

La décision finale revient à la compagnie en accord avec l'assuré.

En cas d'arbitrage, le(s) montant(s) fixé(s) par l'expert-arbitre sera (seront) repris dans le rapport d'expertise.

En cas d'expertise judiciaire, la mission sera clôturée unilatéralement sur la base du (des) chiffre(s) représentant l'incontestablement dû, en mentionnant dans la rubrique « commentaires »  
« Clôture unilatérale - procédure judiciaire en cours ».

La procédure d'arbitrage sera préférée à l'expertise judiciaire.

Le compromis de désignation d'expert arbitre sera impérativement signé par le lésé.



## MESSAGERIE

Nous souhaitons privilégier la transmission des informations via la messagerie Informex afin d'éviter la manipulation du papier et de réduire les délais.

Pratiquement, nous souhaitons recevoir d'urgence par la messagerie :

- tout message intéressant le gestionnaire (voir page 41) ;
- l'ensemble des éléments de la facture d'achat, en cas de perte totale (voir page 42) ;
- les informations relatives au calcul de la perte totale en valeur agréée (voir page 42) ;
- les pré-rapports tels que présence de traces d'effraction en vol, constatations anormales, etc.

Nous ne souhaitons pas recevoir les copies de lettres aux réparateurs, aux sinistrés et aux experts. Un résumé de celles-ci peut être transmis via la messagerie.

Nous ne souhaitons plus recevoir par la poste que les documents qui ne peuvent parvenir par la messagerie tels que les chèques représentant le produit de la vente des épaves, les rapports d'arbitrages, etc...

Lorsqu'un tel document nous est transmis, il y a lieu de renseigner comme références, celles reprises dans la troisième ligne de la rubrique « Commentaires saisine » de la mission, à la suite du nom et numéro de téléphone du gestionnaire, sous la forme xxxx / xxxxxxx / xx

Pour utiliser la messagerie, nous vous demandons de renseigner dans la zone "Destination" le numéro d'intervenant 1654 pour ETHIAS et 0001 pour les A.M.E. Lux ainsi que le numéro Informex de la mission à laquelle est lié votre message dans la zone "Mission".

## MESSAGES UTILES

Les experts peuvent nous envoyer les messages suivants via la messagerie Informex.

1. Rendez-vous fixé le ...../...../.....
2. Malgré deux rappels, le sinistré ne s'est pas manifesté.  
Avez-vous des nouvelles ? Pouvons-nous clôturer notre mission ?
3. Malgré demande de démontage du ...../...../.....et rappel ...../...../..... ,  
nous n'avons pas été recontactés pour réexamen. Avez-vous des nouvelles ?  
Pouvons-nous clôturer notre mission ?
4. Nous avons dû surseoir aux travaux d'expertise parce que .....
5. Nous rappelons au réparateur que nous attendons son devis.
6. Le réparateur ne nous a pas donné de nouvelles malgré le rappel du ...../...../.....  
Pouvons-nous clôturer unilatéralement ?
7. Les dégâts sont importants, une étude comparative est lancée. Nous en exposons les modalités à votre assuré et prendrons position après réception des offres pour le véhicule accidenté.
8. Nous vous confirmons le déclassement ce jour.  
Nous avons invité l'assuré à contacter nos services et à nous transmettre ses documents.
9. Nous confirmons le déclassement et attendons accord de l'assuré sur notre proposition de valeur avant sinistre de ..... EUR.
10. Nous vous confirmons le déclassement.  
Ci-après, les renseignements utiles pour le calcul de la valeur contractuelle (voir page 42),
11. Les dégâts au véhicule, environ .....EUR dépassent le plafond de la convention.  
Merci déjà du suivi.
12. Pouvez-vous nous faire parvenir une copie de la déclaration d'accident.
13. Une enquête est souhaitable parce que .....  
Nous restons à la disposition de votre inspecteur pour la partie technique de son enquête.
14. Pouvez-vous nous indiquer la raison pour laquelle nous sommes mandatés en CAS ?
15. Pouvez-vous nous informer du montant de l'indemnité dégâts matériels en cas de perte totale ?
16. Pouvez-vous nous faire parvenir une copie de la facture du dépannage.

**FACTURE D'ACHAT AU NOM DE .....**

DATE DE LA FACTURE : ...../...../.....

BASE :	.....	EUR	HORS TVA
OPTIONS :	.....	EUR	HORS TVA
	.....	EUR	HORS TVA
	.....	EUR	HORS TVA
	.....	EUR	HORS TVA
REMISE :	.....	EUR	
TAUX DE TVA :	.....	%	
MONTANT DE LA TVA :	.....	EUR	
ACCESSOIRES :	.....	EUR	
	.....	EUR	
	.....	EUR	
	.....	EUR	

**RENSEIGNEMENTS UTILES POUR LE CALCUL DE LA VALEUR CONTRACTUELLE**

- 1ère mise en circulation :	...../...../.....
- dernière mise en circulation :	...../...../.....
- type de carburant :	ESSENCE / DIESEL/LPG
- kilomètres au compteur :	.....
- n° de châssis :	.....
- perte totale confirmée le :	...../...../.....
- acte de vente de l'épave	(en attente - reçu - refusé)
- dommages supérieurs à la convention :	OUI - NON
- immobilisée :	OUI - NON
- remorquage :	OUI - NON
- assujettissement :	
- accessoires : transfert :	
- accessoires détruits :	

# ACTE DE VENTE

Le soussigné

NOM : .....

ADRESSE : .....

T.V.A. : .....

déclare vendre à

NOM : .....

ADRESSE : .....

l'épave de la voiture ..... châssis n° .....  
sinistrée lors de l'accident survenu le ..... pour la somme de .....EUR

Montant hors taxe .....EUR

T.V.A. : .....% uniquement si le vendeur est un assujetti .....EUR

.....  
.....EUR

La T.V.A. éventuelle sera versée au vendeur qui en assurera le transfert à l'administration de la T.V.A.

Fait à ..... le ..... en deux exemplaires.

Signature,

## ACHETEURS A PROBLEMES

Un acheteur qui remet une offre via Informex est tenu de l'honorer durant sa période de validité, c'est-à-dire d'enlever le véhicule et de le payer au prix offert.

Vous trouverez, à la page 45 et suivantes , la copie du texte qu'Informex envoie à un acheteur au moment où il s'abonne au Journal des épaves.

Les acheteurs dont nous souhaitons un paiement garanti préalable sont indiqués dans le tableau des offres par la phrase : « **PAIEMENT GARANTI (15 JOURS) PREALABLE SOUHAITE PAR LA COMPAGNIE** ».

L'expert réglera les cas litigieux au mieux des intérêts d'ETHIAS ou A.M.E. Lux et transmettra un rapport détaillé au service « Recherche et Développement Auto » à la clôture de sa mission.

# DOCUMENT ADRESSE PAR INFORMEX A TOUT NOUVEL ABONNE AU JOURNAL DES EPAVES

Messieurs,

Nous vous remercions pour votre affiliation au Journal des épaves et nous avons l'honneur de vous remettre les procédures à suivre pour pouvoir remettre des offres ainsi que les conditions générales.

## 1 - COMMENT NOUS FAIRE PARVENIR VOTRE OFFRE ?

Vos offres doivent nous parvenir par fax 02/705.27.13 ou  
par poste INFORMEX  
Rue de Genève, 4 bte 13  
1140 BRUXELLES

Sur le fax ou la lettre doivent figurer votre adresse et votre numéro de TVA (cachet de votre société).

- \* **LETTRE** : Vous mentionnez ensuite le numéro sous lequel l'appel d'offres est lancé (ce numéro se trouve à gauche de chaque ligne du journal).  
A côté du numéro, vous indiquez le montant de votre offre obligatoirement suivi de EUR et toujours hors TVA.
- \* **COPIE PAGE JOURNAL** : A côté du numéro, vous indiquez le montant de votre offre obligatoirement suivi de EUR et toujours hors TVA.

## 2 - QUE SIGNIFIENT LES DATES D'EXPIRATION ET DE VALIDITE ?

### EXPIRATION

Votre offre doit nous parvenir le plus tôt possible et en tous cas **avant la date d'expiration**.

La date d'expiration est la première date figurant à droite de chaque appel d'offres repris dans le Journal.

Si vous envoyez vos offres par fax le jour de l'expiration, elles seront encodées le jour même et seront donc prises en compte à condition qu'elles nous parviennent **avant 16.30 H**.

Toute offre envoyée par fax après 16.30 H sera encodée le lendemain et risque de dépasser la date d'expiration, c'est pour cela qu'il ne faut jamais attendre le dernier jour pour nous envoyer vos offres.

## VALIDITE

La deuxième date fixe la validité de votre offre.

Si vous avez fait la meilleure offre, l'expert vous contactera avant cette date.

**Vous êtes obligés d'honorer votre offre durant la période de validité.**

### 3 - CONSULTATION DES PHOTOS.

Si la mention « photos » figure en-dessous du numéro de référence, et si vous avez accès à Internet, vous pouvez vous connecter sur le site « [www.informex.be](http://www.informex.be) » pour y voir les photos de ce véhicule.

Un mot de passe est nécessaire. Demandez-le nous par courrier ou par fax. Nous vous l'enverrons par lettre recommandée.

### 4 - COMMENT REMETTRE VOTRE OFFRE ? A LA MARGE OU PAS ?

Si vous souhaitez remettre deux offres : une valable si le véhicule est vendu à la marge et une deuxième dans le cas contraire, vous indiquez deux offres, une valable si le véhicule est vendu à la marge suivie de la lettre "M" et l'autre offre valable dans le cas contraire.

Exemple : 2.300 EUR M (valable si la vente est à la marge)  
2.000 EUR (valable dans le cas contraire).

Si vous souhaitez remettre une offre valable dans tous les cas, vous indiquez une seule offre.

Exemple : 2.000 EUR (cette offre sera valable dans tous les cas).

Si vous souhaitez remettre une offre uniquement si le véhicule est vendu à la marge, vous indiquez votre offre suivie de la lettre "M"

Exemple : 2.300 EUR M (Cette offre ne sera valable que si il y a vente à la marge... L'offre sera déclassée dans le cas contraire).

Véhicule vendu avec TVA à la marge signifie que la TVA sera à calculer sur un montant de 20 % compris dans le prix de vente du véhicule.

Si un problème se pose, il vous est possible de remettre une offre zéro (0 EUR) en indiquant un code en commentaire, reprenant ce que vous avez constaté :

- 01 véhicule en cours de réparation
- 02 accès refusé
- 03 véhicule non visible
- 04 véhicule déjà vendu

Cette offre sera encodée gratuitement.

Immédiatement prévenu, l'expert pourra prendre les dispositions utiles et votre remarque figurera sur le tableau des offres reçues par l'expert et la compagnie.

## 5 - REMARQUES

Pour que vous puissiez juger l'utilité des renseignements descriptifs du véhicule Départ Usine, ceux-ci sont insérés gratuitement dans la présente édition. Ils vous seront ensuite facturés au tarif en vigueur sauf si vous demandez de ne pas les recevoir.

En vous souhaitant beaucoup de succès dans notre collaboration, nous vous prions, Messieurs, de croire en l'expression de nos sentiments distingués.

INFORMEX SA

## CONDITIONS GENERALES

- 1) Le présent Journal est expédié chaque semaine.
- 2) Les renseignements fournis, en particulier les caractéristiques des véhicules ainsi que les photos éventuelles le sont à titre purement indicatif par l'expert. Il appartient au soumissionnaire de les vérifier, tout comme d'ailleurs les renseignements descriptifs du véhicule Départ Usine qui sont fournis, si souhaité par vous, quand Informex en dispose.
- 3) Les offres doivent nous parvenir au plus tard pour la date d'expiration (avant 16.30 H) figurant à côté de chaque véhicule et être valable au moins jusqu'à la date de validité imprimée. Les montants doivent être obligatoirement suivis des lettres EUR. Un montant qui n'est valable que à la marge doit être suivi de la lettre "M".
- 4) L'abonnement au présent Journal est souscrit pour un an et est tacitement reconduit pour une même durée à défaut de résiliation par écrit au moins 3 mois avant sa date d'expiration.
- 5) La suspension de la fourniture par la faute ou à la demande du client ne donne pas droit au remboursement du prix de l'abonnement.
- 6) Les prix et les conditions d'abonnement sont susceptibles d'être modifiés par Informex. Ces modifications sont portées à la connaissance des abonnés par des avis figurant en tête du Journal.

Le tarif hors TVA s'établit comme suit :

\* Abonnement Journal au prix annuel de 250 EUR pour la Belgique, diminué de 25 EUR si une domiciliation bancaire est autorisée.

Pour l'envoi à l'étranger l'abonnement est de 352 EUR.

\* Encodage sous la responsabilité du soumissionnaire, d'offres reçues par lettre ou par fax, au prix de 1,53 EUR par offre.



\* Les renseignements descriptifs du véhicule, Départ Usine, sont facturés 0,05 EUR par véhicule concerné sauf si vous nous demandez de ne pas les recevoir.

\* Consultation des photos : 0,13 EUR par consultation des photos d'un véhicule.

#### 7) Conditions de paiement :

\* Les coûts sont payables dans les 30 jours de l'envoi de la facture.

\* A défaut de paiement, le montant impayé sera majoré automatiquement et sans qu'il soit précédé d'une mise en demeure des intérêts de retard au taux de 12 % l'an à partir de l'échéance de la facture.

\* Chaque lettre de rappel est facturée 5,64 EUR hors TVA ; en outre, le montant principal sera majoré d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 15 % avec un minimum de 61,97 EUR.

\* En cas de retard de paiement, Informex sera en droit de suspendre l'envoi du Journal.

8) Le client s'engage à respecter la propriété des produits et services d'Informex, à ne pas reproduire, copier, modifier, distribuer les données et photos, à ne pas s'en servir pour obtenir d'autres estimations, ni pour élaborer des produits et services qui seraient concurrents de ceux d'Informex, et, plus généralement, à ne rien qui puisse directement ou indirectement porter atteinte aux droits d'Informex.

9) En cas de litige, seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents. (1er canton).

# FRAUDE - DETECTION

Il est difficile pour un fraudeur, surtout s'il en est à sa première tentative, de tout prévoir jusque dans les moindres détails.

Le talon d'Achille de la fraude réside précisément dans certains détails révélateurs auxquels le fraudeur n'a pas pensé ; ils forment ce que nous avons appelé les "**clignotants**".

Agissant pour notre compte, vous êtes pratiquement les seules personnes à voir, dans un délai relativement court, le véhicule sinistré.

Dans l'hypothèse où un dossier se révèle frauduleux, il convient, avant de procéder à la clôture, de **toujours** chiffrer l'ensemble des dommages au véhicule et revendiqués par le lésé.

Il en va de même lorsqu'une partie des dommages seulement se révèle compatible : on distinguera alors, au niveau des montants, l'ensemble des dégâts revendiqués et la partie compatible.

Nous nous permettons dès lors d'attirer votre attention sur l'importance que revêt votre intervention et d'insister sur les contrôles à effectuer, par exemple :

## **Véhicule volé et retrouvé**

- identification du véhicule ;
- examen du véhicule, tant au niveau mécanique que de la carrosserie. Une attention toute particulière sera apportée à l'examen des traces d'effraction, extérieures mais aussi intérieures, et ce compris les modules TRANSPONDER .

## **En cas d'accident**

- identification du véhicule ;
- examen des dégâts. En cas de doute, il est important de demander une copie de la déclaration d'accident ou du constat amiable au gestionnaire. Le cas échéant, vous aurez soin de procéder à une reconstitution
- vérifier s'il y a eu un dépannage, etc...

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2003, et les nouvelles dispositions de la convention RDR, les assureurs doivent mettre tout en œuvre pour permettre à l'expert de réaliser sa mission, en lui communiquant la déclaration d'accident ou tous autres éléments utiles.

En outre, l'expert est tenu de signaler à sa **mandante**, à la **victime** et au **réparateur** l'éventualité d'une **reconstitution**. Cette proposition de reconstitution sur laquelle statuera sa mandante sera considérée comme un « clignotant » et, dès lors, les assureurs sont tenus de collaborer étroitement.

La compagnie adverse est tenue de répondre à une demande d'enquête et/ou de reconstitution dans un **délai de sept jours ouvrables**.

Elle peut répondre de deux manières :

- soit en mandant un expert ou un inspecteur en vue de participer à une enquête en commun avec la compagnie demanderesse ;
- soit en décidant de ne pas mandater d'expert ou d'inspecteur et en laissant l'initiative de l'enquête à la compagnie demanderesse.

Elle s'engage, dès lors, à accepter **sans réserve** les conclusions de l'enquête unilatérale de la demanderesse.

## DEPANNAGE - ASSISTANCE

### Remorquage en cas d'accident

**En cas d'accident en Belgique**, tous les véhicules, à usage de tourisme et affaires et les motocyclettes, assurés en responsabilité civile chez ETHIAS **bénéficient gratuitement du remorquage** vers un garage.

**ETHIAS ASSISTANCE**, accessible **24H/24**, possède un réseau de plus de 300 dépanneurs en Belgique et peut, de ce fait, garantir une **intervention endéans la demi-heure**.

Afin de bénéficier de cette prestation, il suffit de contacter soit les CALL CENTERS SINISTRES (page 3) soit ETHIAS ASSISTANCE 24H/24 au numéro de téléphone 04/ 220.30.40 en mentionnant :

- les coordonnées de l'assuré, du conducteur et du véhicule accidenté ;
- le plus clairement possible, le lieu du sinistre.

Le véhicule, ainsi pris en charge, sera rapidement **remorqué vers l'atelier du réparateur conventionné**.

Cette procédure a pour but d'accélérer la gestion des dossiers et permet l'application du tiers payant en matière de remorquage.

## GARDIENNAGE

L'entreposage du véhicule est réalisé **gratuitement** chez les réparateurs conventionnés.

## PHOTOS

Dans tous les cas, le réparateur et / ou l'expert réaliseront des **photos de qualité**

- \* du numéro de châssis
- \* du carnet d'immatriculation
- \* du certificat de visite au contrôle technique
- \* du compteur kilométrique
- \* de l'ensemble du véhicule avec la plaque d'immatriculation
- \* des dommages ( au moins deux clichés représentatifs)

Dans le cas d'une perte totale, l'expert prendra des photos supplémentaires de

- \* l'intérieur du véhicule
- \* des ceintures de sécurité
- \* du formulaire « Epave pour appel d'offres : Informex Numéro » apposée sur le véhicule (voir page 34)

L'album photos sera inséré dans la mission Informex le plus rapidement possible.

ETHIAS prend en charge les frais "album photos" d'Informex

## A.M.E. Lux SA

Les Assurances Mutuelles d'Europe Lux SA sont une filiale d'ETHIAS au Grand-Duché de Luxembourg et qui pratiquent l'assurance non vie sur le territoire du Grand-Duché.

Les produits principaux qu'offre cette compagnie sont l'assurance automobile, l'assurance incendie et l'assurance de la responsabilité civile familiale.

Les assurés des A.M.E. Lux sont parfois amenés à faire réparer leur véhicule en Belgique.

Il convient de dispenser les mêmes services de qualité aux assurés des A.M.E. Lux que ceux réservés à nos affiliés.

## LEGIBEL

Le 12 octobre 1990, un Arrêté royal réorganisait la protection juridique des assurés.

Cet arrêté prévoyait, entre autres, que les dossiers de protection juridique devaient faire l'objet d'une gestion distincte.

Dans le but de respecter cette disposition, ETHIAS crée avec d'autres compagnies le groupement d'intérêt économique "LEGIBEL".

Legibel veille à développer une activité spécifique au service des assurés des compagnies, en facilitant l'accès au droit, en systématisant les règlements amiables, en mettant sur pied des modes spécifiques de règlement des litiges et en veillant à éviter les conflits d'intérêt (notamment dans le règlement des litiges entre assurés au sein d'une même compagnie).

Ainsi est né en février 1999 le Tribunal arbitral dont l'objectif est d'accélérer le règlement des litiges entre assurés membres du groupement.

En janvier 2000, un call center d'assistance juridique a été mis en place afin de mieux informer et servir la clientèle des compagnies, mais aussi prévenir la survenance des sinistres.

La systématisation du recours à la médiation, en janvier 2002, permet de mieux écouter encore et entendre les parties, par l'adoption de méthodes modernes de transaction où un médiateur spécialisé et reconnu écoute et entend les parties.

Ce mode de résolution s'appuie sur le principe de l'intervention d'un tiers neutre et choisi par les parties afin que celles-ci renouent le dialogue et parviennent à un accord "Win - Win" (gagnant -gagnant)

En partenariat avec ETHIAS, avec ses experts, ses avocats, LEGIBEL veille à éviter la survenance de conflits d'intérêt en facilitant l'accès au droit pour le consommateur.

Pour plus de renseignements : [www.legibel.be](http://www.legibel.be)

Call center : - ligne francophone : 02/233.69.69

- ligne néerlandophone : 02/223.70.00

Dans tous les dossiers où l'intervention de LEGIBEL est requise, il y a lieu de contacter, par téléphone et de confirmer par écrit, l'expert, mandaté par LEGIBEL et de mettre tout en œuvre pour clôturer au mieux des intérêts de l'assuré et de la compagnie