

GUIDE PRATIQUE DE VOTRE ASSISTANCE AUTOMOBILE ET RAPATRIEMENT

Un problème ? Pas de problème

En cas de panne, d'accident ou de vol vous pouvez joindre le service d'assistance de Garantie Assistance 24 heures sur 24, 365 jours par an. Des Chargés d'Assistance spécialement formés feront tout ce qui est en leur pouvoir pour vous apporter leur aide.

Un principe, la nécessité de l'appel préalable

Les assurés doivent préalablement contacter **Garantie Assistance** pour la mise en oeuvre des prestations prévues au contrat.

Ligne dédiée pour les demandes d'assistance relatives aux contrats automobiles :

- ✓ de France métropolitaine : 09 77 40 68 72
- ✓ de l'étranger : + 33 9 77 40 68 72

Spécificités du dépannage / remorquage sur autoroute

En France, l'intervention des dépanneurs sur le domaine autoroutier (et sur certaines routes nationales et rocades) est **strictement réglementée, les Assisteurs n'ont pas l'autorisation de missionner leur réseau de dépanneurs**, seule la police et la gendarmerie sont habilitées à missionner un dépanneur agréé après appel du bénéficiaire à la borne orange ou via le 112.

Habituellement les prestataires agréés autoroute acceptent de transmettre la facture à l'Assisteur évitant ainsi l'avance des frais par le bénéficiaire sans que cela ne soit toutefois une obligation. Par conséquent, en cas de panne ou d'accident sur le domaine autoroutier, composer le 112 dans un premier temps. Lorsque le dépanneur est sur place, prendre contact avec Garantie Assistance pour la prise en charge directe du dépannage et, si nécessaire, la suite de l'assistance si le véhicule est immobilisé.

Les informations indispensables à nous communiquer au moment de l'appel

Le numéro d'immatriculation du véhicule peut suffire à l'identification et à la vérification des droits du bénéficiaire pour l'assistance automobile. Il est préférable toutefois de se munir de la carte verte d'assurance.

Réclamations

Pour toute réclamation relative à la mise en oeuvre des prestations d'assistance, **Garantie Assistance** a mis en place une adresse mail dédiée par laquelle doivent transiter celles-ci : reclamations@garantieassistance.fr

Garantie Assistance organise et prend en charge notamment :

Assistance au véhicule (*)

- Le dépannage de votre véhicule ;
- Son remorquage jusqu'au garage le plus proche si il ne peut être réparé sur place ;
- Un véhicule de remplacement pour poursuivre votre voyage ;
- Les frais de transport pour aller le récupérer une fois les réparations effectuées.

() Selon les conditions prévues au contrat*

Assistance au conducteur et ses passagers (*)

- L'hébergement sur place le temps des réparations ou le rapatriement au domicile ;
- Le rapatriement des blessés vers une structure médicale proche de leur domicile ;
- Les frais médicaux des blessés à l'étranger ;
- Le retour des animaux de compagnies et des bagages.

() Selon les conditions prévues au contrat*

Assistance en déplacement (*)

- Votre rapatriement vers une structure médicale proche de votre domicile ;
- Le transport d'un proche à votre chevet si vous êtes hospitalisé plus de 10 jours ;
- Vos frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger en complément de la Sécurité Sociale et de votre Mutuelle ;
- L'expédition de médicaments.

() Selon les conditions prévues au contrat*