

# J'AI UN SINISTRE QUE FAIRE?

## 1 JE SUBIS UN SINISTRE

Lorsque je subis un sinistre, je prends directement contact avec mon assurance dans les 48h. Selon l'origine du sinistre, mon assurance fera appel à un expert pour mettre en place une expertise amiable contradictoire avec l'auteur du dégât présumé.



## 2 LE CABINET D'EXPERTISE DE MON ASSURANCE ORGANISE UNE RÉUNION D'EXPERTISE AMIABLE CONTRADICTOIRE SUR PLACE

Une convocation à expertise est envoyée par courrier à l'ensemble des parties concernées. Pour les communes de Seine et Marne, les courriers doivent être envoyés au 198 Rue Foch/ZI de Vaux le Pénil 77000 Melun Cedex.



## 3 L'EXPERTISE AMIABLE CONTRADICTOIRE

Un représentant de Veolia sera présent le jour de l'expertise

Les points clés d'une expertise sont

- Déterminer l'origine du sinistre
- Identifier et chiffrer le dommage
- Prouver le lien de causalité entre le dommage et le fait à l'origine du sinistre

La preuve du lien de causalité incombe à la victime du sinistre.

Lors de l'expertise, il est important que chacun puisse exprimer ses arguments dans le respect de l'autre.



## 4 LE PROCÈS VERBAL D'EXPERTISE

L'expert dresse un procès verbal d'expertise suite à la réunion, Il détermine les causes et circonstances du sinistre et fixe l'évaluation des dommages. Chaque partie signe ce document et peut émettre des réserves.



## 5 L'INDEMNISATION

Si la responsabilité de Veolia est engagée: Votre assureur envoie sa réclamation par courrier à Veolia. Dès lors qu'un accord financier est trouvé entre les parties, Veolia procède à l'indemnisation du préjudice subi via un protocole d'accord signé par les parties.



# QUELQUES NOTIONS IMPORTANTES

1

Le sinistre est la constatation d'un dommage aux personnes ou aux biens donnant lieu à une **demande de réparation**, en argent sous forme d'indemnités.

2

Article 1353 code civil : « celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver, Réciproquement, celui qui se prétend libéré doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation. »

3

Le dommage doit être :

**Certain** : actuel et réparable. N'est pas réparable le dommage incertain ou éventuel, sauf la perte de chance et dommage futur.

**Personnel** : demandé par la victime du sinistre.

**Direct** : être la cause du préjudice subi avec un lien de cause à effet.

4

Veolia ne procède à aucun travaux de réparation ou de remise en état de votre domicile.

5

Chiffrage des travaux de réparation:  
Le chiffrage des travaux de réparation se fait sur la base de deux devis comparatifs et de manière contradictoire par les parties.

## Infos utiles

Adresse d'envoi des courriers pour les sinistres en Seine et Marne:

198 Rue Foch/ZI de Vaux le Pénil,  
77005 MELUN CEDEX

- Ce guide n'engage pas la responsabilité de Veolia. Les informations sont données à titre purement indicatif pour vous aider dans vos démarches
- Les raisons sociales concernées par ce guide sont: Veolia Eau-Compagnie Générale des Eaux, Société des Eaux de Melun, Société Française de Distribution d'Eau
- Imprimé par nos soins

