

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.

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. »

2

Le dommage doit être :

3

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

