Documenter un incident VTC

Si une personne est en danger, la sécurité et les secours passent en premier. Pour la suite, suivez les instructions d'assistance et la procédure de déclaration des contrats concernés. Cette fiche aide à ordonner les informations disponibles.

Date, heure et lieu

Véhicule, conducteur et référence de course

Dommage observé ou demande reçue

Moment de la prestation et personnes concernées

Conserver les premières preuves

- Photographies utiles lorsque leur prise est possible en sécurité.
- Constat, message du client ou courrier reçu dans sa version d'origine.
- Réservation, horaires et échanges utiles à la compréhension des faits.
- Chronologie des démarches et référence des interlocuteurs.

Limitez la transmission des données personnelles aux éléments nécessaires et utilisez le canal prévu par le gestionnaire.

Document non contractuel, peut nécessiter d'être actualisé et contextualisé en fonction de votre dossier.

Transmettre et suivre la déclaration

Situation	Contrat à examiner
Dommages de circulation	Assurance automobile et procédure de déclaration.
Véhicule immobilisé	Assistance et conditions de remplacement.
Réclamation du client	RC professionnelle et clause liée aux faits.
Revenu perdu	Garantie éventuelle d'immobilisation ou de perte d'exploitation.

Préparer le message

« Je vous signale l'événement du [date] à [lieu]. Les faits connus sont [description]. La demande reçue est [résumé]. Voici les premiers justificatifs disponibles. Merci de préciser la référence du dossier, les pièces complémentaires et les démarches à suivre. »

Vérifiez les délais du contrat dès la connaissance de l'événement ou de la réclamation. Transmettez les premiers éléments selon la procédure applicable, puis complétez si nécessaire. Faites préciser les autorisations avant réparation ou engagement de frais.

Déclaration adressée le, référence et interlocuteur

Prochaine pièce ou réponse attendue

REPÈRES ET SOURCES

[FA] France Assureurs - Garanties et lecture de l'assurance automobile. Consulter la source.

[CG] RCP VTC MENELAS GAVINS V3 - Conditions générales du 22 octobre 2026, dont articles 4.3 et 4.6. Consulter la source.

Document non contractuel, peut nécessiter d'être actualisé et contextualisé en fonction de votre dossier.