FAQ

Vous avez besoin d'un renseignement ou vous avez des questions et vous ne trouvez pas la réponse ci-dessous, nous vous invitons à vous adresser directement à nos conseillers. Ils sont disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le samedi de 9h à 12h45 ou par e-mail à info@actel.be.

1. Souscription.....1
2. Changement de véhicule.....2
3. En cas de sinistre.....3
4. Gestion du contrat.....3
5. Divers.....4

1. Souscription

Quels documents faut-il renvoyer pour souscrire une assurance ?

- La proposition d'assurance complétée et signée
- Le bon de commande du véhicule
- La demande d'immatriculation (formulaire 705) complétée. Si la RC (Responsabilité Civile) est souscrite immédiatement, nous demanderons une nouvelle plaque. Le n° registre national du client est indispensable pour demander une plaque à la DIV. Pour certains véhicules dédouanés, la demande d'immatriculation originale sera demandée.
- Par après lors de l'acceptation du risque, une attestation de sinistralité sera demandée au client

Le client souhaite souscrire mais a déjà une plaque et une assurance dans une autre compagnie. Que doit-il faire ?

Pour changer d'assurance immédiatement à la livraison du nouveau véhicule, il suffit de procéder à la radiation de la plaque actuelle. Pour ce faire, il faudra renvoyer la plaque actuelle à la DIV via un bureau de poste (gratuit). Il faudra également envoyer la preuve de la radiation de la plaque à l'assureur actuel afin qu'il mette fin au contrat. Ensuite, lors de l'immatriculation du nouveau véhicule, il faudra préciser sur le formulaire 705 qu'il s'agit d'une nouvelle plaque et Actel commandera une nouvelle plaque pour le client et l'assurera directement. La plaque est à payer à la livraison.
Si le client est assuré chez P&V ou Vivium (marques du même groupe qu'Actel), le client pourra s'assurer immédiatement en Omnium chez Actel et la RC prendra effet à la prochaine échéance annuelle du contrat P&V ou Vivium.

2. Changement de véhicule

Le client change de véhicule et il veut connaitre la nouvelle prime, que doit-il faire ?

Vous pouvez inviter votre client à s'adresser directement à Actel. Nos conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le samedi de 9h à 12h45. Le n° de téléphone se trouve sur sa carte verte ou il peut également envoyer un e-mail à info@actel.be

Le client change de véhicule, que doit-il faire ?

Il lui suffit de nous faire parvenir à la livraison de son nouveau véhicule :

- Le bon de commande ou facture
- La demande d'immatriculation (705, complétée) en mentionnant sa plaque existante. Nous ferons parvenir au client son nouveau certificat d'immatriculation.

Vous pouvez également inviter votre client à s'adresser à Actel pour des renseignements complémentaires car un changement de véhicule est un changement important dans son contrat. Nos conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le samedi de 9h à 12h45. Le n° de téléphone se trouve sur sa carte verte.

Le client souhaite changer de plaque lors d'un changement de véhicule, que doit-il faire ?

Le client peut changer de plaque lors de la livraison de son nouveau véhicule. Il suffit de renvoyer sa plaque actuelle à la DIV via un bureau de poste (gratuit). Ensuite, lors de l'immatriculation du nouveau véhicule, il faudra préciser sur le formulaire 705 qu'il s'agit d'une nouvelle plaque et nous commanderons une nouvelle plaque pour le client.

Le client change de marque de voiture, que se passe-t-il ?

Si le client change de marque pour une marque du groupe D'Ieteren, nous pouvons continuer à l'assurer. Nous lui ferons un nouveau contrat dans la nouvelle marque.
Si le client change de marque hors groupe D'Ieteren, nous n'aurons pas de solution d'assurance à lui apporter, son contrat prendra fin à la livraison de son véhicule et il devra s'assurer dans une autre compagnie. Nos conseillers clientèles pourront éventuellement rediriger le client vers un agent d'assurance P&V afin d'assurer son nouveau véhicule.

3. En cas de sinistre

Que doit faire mon client en cas d'accident ?

Vous pouvez inviter votre client à envoyer le formulaire de déclaration sinistre à l'adresse e-mail suivante : claims@actel.be. Des conseillers sont également disponibles du lundi au vendredi de 9h à 17H. Le n° de téléphone se trouve sur la carte verte. Le formulaire de déclaration sinistre est également disponible sur les sites Insurance.

4. Gestion du contrat en cours

Le client a une question ou souhaite effectuer un changement dans son contrat, que dois-je faire ?

Vous pouvez inviter votre client à s'adresser directement à Actel. Nos conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le samedi de 9h à 12h45. Le n° de téléphone se trouve sur sa carte verte.

Quels changements doivent être communiqués à Actel ?

Tout changement de situation du client, tel que changement d'adresse, ajout d'un conducteur habituel, vente du véhicule, etc. Vous pouvez inviter votre client à s'adresser directement à Actel. Nos conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le samedi de 9h à 12h45 ou par e-mail à info@actel.be.

Quand le client peut-il faire un changement de garantie ?

Les garanties souscrites peuvent à tout moment être supprimées par écrit, via l'adresse e-mail suivante : Info@actel.be

5. Divers

Mon client a acheté un véhicule via D'Ieteren lease, que puis-je faire ?

Si le client achète un véhicule via D'Ieteren Lease, vous ne pouvez pas faire d'offre d'assurance car nous ne pouvons pas l'assurer chez Actel.

Conducteur

- **Qu'est-ce qu'un conducteur principal ?**

  Il s'agit du conducteur qui conduit le véhicule principalement et de manière régulière. Il ne peut y avoir qu'un conducteur principal.

- **Qu'est-ce qu'un conducteur habituel ?**

  Il s'agit d'un conducteur qui conduit le véhicule de manière occasionnelle, non régulière et maximum une fois par semaine. Il peut y avoir plusieurs conducteurs habituels.
  Exemples :
  Monsieur prête de temps en temps son véhicule à Madame pour aller faire des courses. Madame est considérée comme conductrice habituelle.
  Papa prête son véhicule à sa fille 3 fois par semaine pour aller à l'école. La fille n'est pas considérée comme conductrice habituelle car elle utilise souvent le véhicule et de manière régulière.

- **Un jeune conducteur doit-il être déclaré ? De quelle manière ?**

  Oui bien sûr, un jeune conducteur de moins de 26 ans doit toujours être déclaré dans le contrat d'assurance.

  Si le jeune est conducteur principal, il faut le déclarer comme tel même si la prime d'assurance est plus chère. Ne pas le déclarer est considéré comme une fausse déclaration et pourrait entrainer de graves conséquences en cas de sinistre (recours de la compagnie, pas d'intervention, …) Ne conseillez jamais à votre client de faire une fausse déclaration concernant un jeune conducteur.

  Si le jeune est conducteur même très occasionnel, il faut le déclarer comme un conducteur habituel. Cela entrainera une légère surprime (+ 10%) et évitera à votre client de payer une grosse franchise « jeune conducteur non déclaré » en cas d'accident.

- **Qui peut conduire le véhicule ?**

  Toute personne ayant l'âge légal pour conduire et un permis valable peut conduire le véhicule. Si c'est un jeune nous vous conseillons toujours de le renseigner pour éviter une franchise en cas d'accident.

Couverture territoriale

- **Dans quels pays le véhicule est-il assuré ?**

  Le véhicule est assuré dans tous les pays figurant sur la carte verte (Europe + quelques exceptions).

  L'assistance accident et **l'assistance au véhicule** sont également valable dans les pays figurant sur la carte verte.

  La garantie **assistance aux personnes** est valable dans le monde entier car ne concerne pas directement le véhicule.

- **Montant assuré**

  Les valeurs reprises dans le contrat sont les valeurs prix catalogue + options et accessoires ancrés (HTVA).

- **Le contenu du véhicule est-il assuré ?**

  Les options et les accessoires faisant partie intégrante du véhicule sont assurés (par exemple un GPS intégré, un siège). Cependant, tout autre contenu non intégré, comme par exemple un PC portable, ne sont pas couverts et ne seront pas indemnisés.

Geste commercial

- **Si mon client trouve la prime trop chère, puis-je avoir une réduction supplémentaire ?**

  Le tarif est fixe et calculé au prix le plus juste, mis à part les réductions prévues dans le produit (garage, système sécurité, etc.) et les actions commerciales temporaires, aucune dérogation commerciale supplémentaire ne pourra être accordée.