



# FONDS DE GARANTIE : procédure

## **Procédure pour une intervention du fonds de garantie**

Si vous pensez avoir droit à une intervention du fonds de garantie en fonction des conditions de garantie, vous pouvez introduire une demande.

### **Demande**

La demande d'intervention du fonds de garantie doit toujours être faite par écrit, de préférence par mail sur [info@eurogarant.be](mailto:info@eurogarant.be) ou [natasja.deleeuw@eurogarant.be](mailto:natasja.deleeuw@eurogarant.be).

La demande doit contenir le libellé de la demande et indiquer clairement les coordonnées du demandeur (particulier/réparateur/assureur).

Les documents suivants doivent également être joints à la demande :

- a. Les documents relatifs à la réparation initiale : devis, facture et PV de l'expertise
- b. Photos des dégâts d'origine
- c. Photos des dégâts actuels subis par le véhicule en raison de la mauvaise réparation

### **Traitement**

Febelcarrosserie accuse réception de la demande par écrit.

Un dossier administratif est constitué et les annexes sont examinées. Si des documents manquent, ils sont demandés pour compléter le dossier.

Le dossier est discuté et une décision est prise.

### **Décision**

La décision est communiquée au demandeur.

Si elle indique qu'une garantie a été acquise, les étapes suivantes seront également communiquées.

### **Etapes suivantes**

#### **Vous êtes un client privé ou assureur ?**

- a. Choisissez un réparateur Eurogarant. Vous les trouverez sur le site <https://eurogarant.be/fr/carrossiers> (cliquez sur "Voir tous les carrossiers" et effectuez une recherche par code postal ou par ville).
- b. Faites-nous savoir quel réparateur Eurogarant vous préférez.
- c. Nous contacterons le réparateur et l'informerons de votre dossier et des mesures à prendre.
- d. Le dossier administratif est complété avec le nouveau devis.
- e. Après accord (entre Febelcarrosserie et le réparateur), les travaux peuvent être exécutés et facturés à Febelcarrosserie.

#### **Vous êtes un réparateur Eurogarant ?**

- a. Fournissez-nous le devis pour la réparation des dégâts.
- b. Après accord (entre Febelcarrosserie et le réparateur), les travaux peuvent être exécutés et facturés à Febelcarrosserie. Les informations nécessaires seront communiquées.