

FICHE PRATIQUE

Suite à la déclaration de votre sinistre habitation, MAAF a missionné un expert pour vous accompagner dans le traitement de votre dossier. Celui-ci vous a fixé un rendez-vous pour une expertise par visio conférence.

LA VISIO-EXPERTISE



RAPPEL DU RÔLE DE L'EXPERT

- ❑ **L'EXPERT EST LÀ POUR VOUS ACCOMPAGNER** dans votre démarche d'indemnisation.
- ❑ **IL ÉTUDIERA VOTRE SITUATION**, estimera les dommages subis, y compris ceux qui ne sont pas visibles immédiatement.

DÉROULÉ DE L'EXPERTISE

L'expert s'est assuré lors de la prise de rendez-vous de la qualité de votre connexion Internet et des bonnes conditions pour procéder à ce mode d'expertise.

- ❑ **UN EMAIL/SMS VA VOUS ÊTRE ENVOYÉ AVEC** un lien à **activer le jour du rendez-vous** avec l'expert pour dialoguer avec lui par webcam via votre smartphone, une tablette ou un ordinateur portable. Ce lien ne sera **pas actif avant le rendez-vous**.
- ❑ **LA VISIO VA NOTAMMENT PERMETTRE À L'EXPERT :**
 - d'échanger avec vous,
 - de vous demander de vous déplacer dans votre logement afin de lui montrer les dégâts subis,
 - de prendre des photos à distance.

En cas de **problème de connexion** chez vous avant la date du rendez-vous, **veuillez le signaler à l'expert dès que possible**.

❑ BON À SAVOIR

- **Transmettre, au plus tard, 48h avant la date de l'expertise les documents** demandés par l'expert lors de la prise de rendez-vous.
- **Garder à disposition les originaux des pièces**, sauf indication contraire.
- **En l'absence de ces éléments**, l'expert ne disposerait pas des informations nécessaires à son intervention.

VOTRE ÉCHANGE AVEC L'EXPERT VA SE DÉROULER EN 3 ÉTAPES

1 - IDENTIFIER LES CAUSES ET CIRCONSTANCES DU SINISTRE

L'expert fera le point avec vous sur le déroulement des événements ayant abouti au sinistre.

2 - ÉVALUER LE MONTANT DES RÉPARATIONS NÉCESSAIRES.

Sur la base de ses observations et/ou de vos documents, l'expert estimera le coût :

- de la remise en état de votre logement et/ou
- de la réparation ou du remplacement de vos biens endommagés.

3 - PROPOSER UNE CONCLUSION

L'expert partagera avec vous son analyse et vous proposera différentes solutions.

> **Pour les travaux :** soit de procéder à une réparation par vous-même, soit de faire intervenir une entreprise partenaire ou une entreprise de votre choix.

> **Pour votre mobilier :** l'expert pourra vous proposer une indemnisation pour vous permettre de faire réparer ou de racheter vos biens. Il vous expliquera les modalités de versement et recueillera votre accord sur la solution choisie et sur le montant de l'indemnisation.

À L'ISSUE DU RENDEZ-VOUS

Parfois, à l'issue du rendez-vous, ces 3 étapes ne peuvent pas être finalisées et des investigations supplémentaires sont nécessaires. Par exemple :

- en cas de mise en cause d'un responsable ;
- si l'origine du sinistre n'a pas encore été identifiée ;
- si l'expert a besoin de documents complémentaires.

Si tel est le cas, **l'expert vous le précisera** et vous recevrez un **compte-rendu** précisant ces éléments après le rendez-vous. Cela vous permettra d'avoir de la visibilité sur la suite du traitement de votre sinistre.

MAAF est à vos côtés pour vous faciliter le retour à une situation normale au sein de votre logement.

BON À SAVOIR

Téléchargez gratuitement l'application MAAF et Moi sur

