

# CHARTRE

## RELATION RÉPARATEUR D'AUTOMOBILE-ASSUREUR

### 1. Préambule

**Art. 1.1** Afin d'apporter la meilleure prise en charge à l'assuré dont le véhicule a subi un accident, réparateurs et assureurs organisent leurs relations selon les principes qui suivent.

**Art. 1.2** Ces principes s'appliquent pour la mise en œuvre de toutes les garanties du contrat d'assurance automobile ; notamment les garanties responsabilité civile et dommages.

Le champ d'application de cette charte pourra être modifié conformément à l'article 5.1.

**Art. 1.3** Le libre choix du réparateur par l'assuré constitue un principe essentiel de la relation entre les assureurs, les assurés et les réparateurs. Ce principe est mis en œuvre dans la relation entre l'assureur et son assuré. Dans le cadre de sa relation avec l'assuré, l'assureur peut proposer des réparateurs.

**Art. 1.4** La réalisation d'une réparation durable du véhicule et le service rendu à l'assuré constituant un objectif commun aux réparateurs et aux assureurs, ces derniers peuvent conclure des conventions organisant leurs relations. Ces conventions sont soumises aux principes énoncés dans la présente charte.

**Art. 1.5** Les relations des assureurs et des réparateurs, dans le cadre d'une convention ou à l'occasion du règlement ponctuel d'une réparation, se conforment aux dispositions sur la concurrence et les bonnes pratiques commerciales.

### 2. Conclusion d'une convention entre réparateur et assureur

**Art. 2.1** L'assureur dispose du libre choix du réparateur avec lequel il conclut une convention, conformément à des critères préalablement établis.

Ces critères tiennent compte, notamment, de la qualité des prestations fournies par le réparateur et de la nécessité de fournir un service de proximité aux assurés.

**Art. 2.2** Les réparateurs s'engagent sur des conditions déterminées préalablement avec l'assureur qui portent, notamment, sur les équipements, la nature des services à fournir à l'assuré et la formation du personnel.

### 3. Vie de la convention

**Art. 3.1** Toutes les prestations réalisées par le réparateur font l'objet d'une facturation.

**Art. 3.2** Lorsqu'une remise ou une ristourne ou une rémunération distincte pour apport de clientèle est prévue, elle prend en compte l'importance de la relation entre le réparateur et l'assureur.

**Art. 3.3** Afin d'éviter de créer une situation de dépendance économique, le réparateur communique à la demande de l'assureur partenaire le pourcentage de son chiffre d'affaires de réparation collision réalisé grâce aux véhicules des assurés de cet assureur.

L'assureur communique en retour les données qu'il détient sur la relation avec ce réparateur.

**Art. 3.4.** Les conventions entre assureurs et réparateurs prévoient les modalités de leur modification.

**Art. 3.5** En cas de désaccord persistant et majeur sur l'évolution des conditions prévues à la convention, la position du réparateur est réexaminée par un autre interlocuteur habilité par l'assureur à cet effet.

#### **4. Sortie de la convention**

**Art. 4.1** Assureurs et réparateurs peuvent mettre fin à la convention en respectant un préavis effectif dont la durée tient compte, notamment, de l'importance et de la durée de la relation. Ce préavis n'est pas dû en cas de faute grave et caractérisée de l'une des parties.

#### **5. Révision de la charte**

**Art. 5.1** La présente charte peut être modifiée par accord des parties, notamment en cas de changement important des conditions économiques. Des représentants des parties se rencontrent régulièrement afin d'évoquer l'application de la charte et son éventuelle modification.

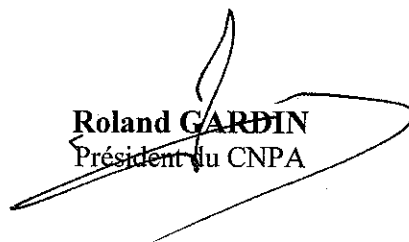
Fait à Paris, le 14 mai 2008

**GROUPEMENT DES ENTREPRISES MUTUELLES  
D'ASSURANCES (GEMA)**



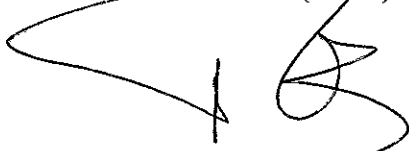
**François LE NEVEU**  
Président Commission Technique Accidents

**CONSEIL NATIONAL DES PROFESSIONS  
DE L'AUTOMOBILE (CNPA)**



**Roland GARDIN**  
Président du CNPA

**FEDERATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS  
D'ASSURANCES (FFSA)**



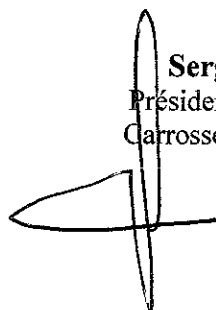
**Stéphane PENET**  
Directeur des assurances de biens  
et de responsabilité

**GROUPEMENT NATIONAL DES CARROSSIERS  
REPARATEURS (GNCR)**



**Jean RAVIER**  
Président du GNCR

**FEDERATION NATIONALE DE L'ARTISANAT  
AUTOMOBILE (FNAA)**



**Serge VALET**  
Président de la branche  
Carrosserie de la FNAA