



## Refus de véhicule de remplacement par mon assurance ? Remorquage

-----  
Par RiverJames

Bonjour,

Je sollicite votre avis concernant un litige avec mon assurance auto (L'Olivier Assurance) au sujet d'un refus de véhicule de remplacement.

Les faits

Mon véhicule est tombé en panne et a dû être remorqué.

Le remorquage a eu lieu jeudi 4 décembre 2025, directement devant mon domicile.

Il a été organisé par la garantie incluse lors de l'achat du véhicule, à savoir WILLIS TOWERS WATSON.

Le véhicule est immobilisé pour plusieurs jours dans un garage.

Le problème

J'ai demandé à mon assurance la mise à disposition d'un véhicule de remplacement, comme prévu dans mon contrat.

L'assureur a refusé au motif que le remorquage n'a pas été effectué par leur propre service d'assistance.

Voici les passages exacts de mon contrat (L'Olivier Assurance ? Dispositions Générales) :

6.3.2.2 ? Véhicule de remplacement :

?En France, si le véhicule a fait l'objet d'un vol ou a été remorqué dans les conditions du paragraphe Dépannage/Remorquage et est immobilisé dans un garage pour une durée de plus de 48 heures??

6.3.2.1. Dépannage / Remorquage

En France ou à l'Etranger, votre Véhicule est immobilisé à la suite :

- d'un Accident ;
- -d'un Acte de Vandalisme ;
- d'une Crevaïson ;
- d'un Incendie ;
- d'une Panne ;
- d'une Panne d'énergie ;
- d'une Tentative de Vol ;
- du Vol du Véhicule.

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le Dépannage sur place ou le Remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation ou vers le point de charge le plus proche s'il s'agit d'une Panne d'énergie.

? Le coût de ce Dépannage sur place ou de ce Remorquage est pris en charge jusqu'à concurrence de 200 ? TTC maximum.

? En cas de Panne, Vous pouvez bénéficier de cette Prestation d'assistance dans la limite de deux fois par année civile.

Les coûts engagés pour la réparation du Véhicule (à savoir pièces de rechange et main d'uvre) sont exclus. Les demandes d'intervention pour un Véhicule immobilisé en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées) sont exclues.

De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies. Dans ce cas, Nous Vous remboursons les frais de L'olivier Assurance ? Dispositions Générales référence DGLOA202507 70

Dépannage ou Remorquage sur simple présentation de la facture originale jusqu'à concurrence du montant

indiqué ci-avant.

Mon interprétation

Le contrat exige que le remorquage soit effectué ?dans les conditions du paragraphe Dépannage / Remorquage?, ce qui semble inclure :

un remorquage organisé par une garantie d'assistance,

ou un remorquage remboursé par l'assureur lorsque la loi l'empêche d'intervenir.

Dans mon cas, le remorquage a été organisé par une garantie d'assistance valide, pour une panne couverte, et a conduit à une immobilisation prolongée.

Je ne vois donc aucune clause imposant que le remorquage soit réalisé exclusivement par l'assistance de L'Olivier Assurance.

L'assureur est-il en droit de refuser le véhicule de remplacement uniquement parce que le remorquage n'a pas été effectué par leur propre service, alors que :

le remorquage a été réalisé par une garantie d'assistance,

la panne est couverte,

le véhicule est immobilisé plusieurs jours,

et aucune clause n'impose un remorquage exclusif ?

Merci d'avance pour vos éclairages juridiques.

-----  
Par jodelariege

Bonjour

Une idée pour avoir vécu sensiblement la même chose :

Avez-vous appelé en premier votre assurance pour quelle organise le remorquage? Ou bien avez vous vous même appelé le remorqueur en vous disant qu'il sera remboursé par l'assurance ensuite ? C'est peut être là que le bat blesse

-----  
Par kang74

Bonjour

Le contrat est clair : "Nous organisons,"

S'il organisent le dépannage/remorquage, il y a véhicule de remplacement .

Le véhicule de remplacement est accessoire à la garantie assistance de cette assurance .

Si vous ne faites pas appel à cette garantie assistance, vous n'avez donc pas le droit à ce véhicule .

A voir donc avec la garantie assistance que vous avez choisie de mettre en oeuvre.  
ou avec le garage .