



## OUVERTURE D'UN DOSSIER INDEMNISATION



### COMMENT OUVRIR UN DOSSIER

Vous devez ouvrir votre dossier dans les 5 jours ouvrés suivant le sinistre.

Aucune ouverture de dossier ne peut être faite par email ou par téléphone

- 1 Allez sur le site de déclaration dédié
- 2 Cliquez sur l'onglet **indemnisation**
- 3 Cliquez sur **déclaration**
- 4 Entrez votre numéro de dossier voyage et la date de départ
- 5 Cliquez sur **déclarer votre dossier d'assurance**
- 6 Vous allez être dirigé vers un formulaire à compléter
- 7 Pour finaliser votre ouverture, cliquez sur **déclarer votre dossier d'assurance** en bas de page
- 8 Vous recevrez un numéro de dossier sinistre commençant par S2

### Mon numéro de dossier n'est pas reconnu sur le site de déclaration

Si votre numéro de dossier voyage n'est pas reconnu, validez les étapes 1,2,3,4,5, puis :

- 1 Sous le message « numéro de dossier ou de souscription oublié, erroné ou inconnu ? », cliquez sur **cliquez-ici pour déclarer avec votre numéro de contrat**
- 2 Entrez votre numéro de contrat d'assurance
- 3 Vous allez être dirigé vers un formulaire à compléter
- 4 Pour finaliser votre ouverture, cliquez sur **déclaration votre dossier d'assurance** en bas de page
- 5 Vous recevrez un numéro de dossier sinistre commençant par S2

### Je ne trouve pas les références pour ouvrir mon dossier sinistre/ Je ne trouve pas mon numéro de dossier voyage

Le numéro de dossier voyage se trouve sur votre facture d'achat du voyage.

Si vous ne disposez pas de ce numéro, nous vous invitons à **contacter votre voyageur** afin qu'il vous le communique.

Vous pouvez aussi déclarer votre dossier avec votre numéro de contrat d'assurance et la date de départ. Voir ci-dessus « Mon numéro de dossier n'est pas reconnu sur le site de déclaration »

### J'ouvre mon dossier pour raison médicale et je reçois une liste non exhaustive de documents à transmettre

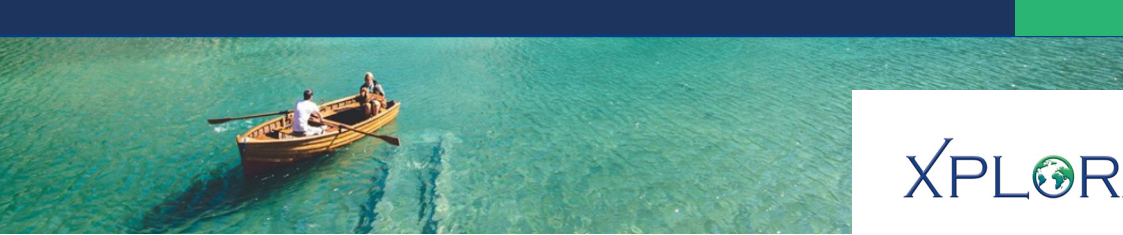
Transmettez les pièces relatives à votre pathologie :

Vous avez été hospitalisé : **Le bulletin d'hospitalisation**

Vous avez eu un arrêt de travail : **Les arrêts de travail**

Vous avez passé des examens : **Les comptes rendus**

Vous avez eu un traitement : **Les ordonnances de traitement**



## SUIVI D'UN DOSSIER INDEMNISATION



### METTRE À JOUR UN DOSSIER

Aucun document ne doit être envoyé par email.

- 1 Allez sur le site de déclaration dédié
- 2 Cliquez sur l'onglet **indemnisation**
- 3 Cliquez sur **Consultation**
- 4 Entrez votre **numéro de dossier** sinistre commençant par « S2 » ainsi que votre date de départ
- 5 Cliquez sur **Consulter votre dossier d'assurance**
- 6 Téléchargez les documents dans les rubriques correspondantes

Si vous n'y parvenez pas pour quelque motif que ce soit, nous vous invitons à nous transmettre les documents par voie postale à l'adresse suivante :



ASSURINCO  
8-10 rue du PONT DE TOUNIS  
31000 TOULOUSE



Veillez noter que si vous procédez à l'envoi des documents par voie postale, les délais de traitement seront rallongés.

### De combien de temps je dispose pour fournir les documents ?

Vous disposez de 2 ans à partir de l'ouverture, pour transmettre les documents permettant l'instruction de votre dossier.

Cependant, pour faciliter la gestion de votre dossier, nous vous remercions de transmettre les documents demandés en une seule fois, cela réduira les délais de traitement.

### Qu'est-ce que la facture de frais d'annulation ?

La facture de frais d'annulation est un document comptable émis par votre voyageur après votre annulation et mentionnant les frais retenus suite à votre désistement/annulation.

En général, ce document est à la date de votre annulation, comporte la mention « frais d'annulation » et mentionne parfois le pourcentage appliqué.

### Dois-je faire remplir le certificat médical confidentiel alors que je vous ai déjà fourni une attestation de mon médecin ?

Oui, le certificat médical confidentiel est un document obligatoire pour l'instruction de votre dossier.

### Où puis-je trouver mes factures ?

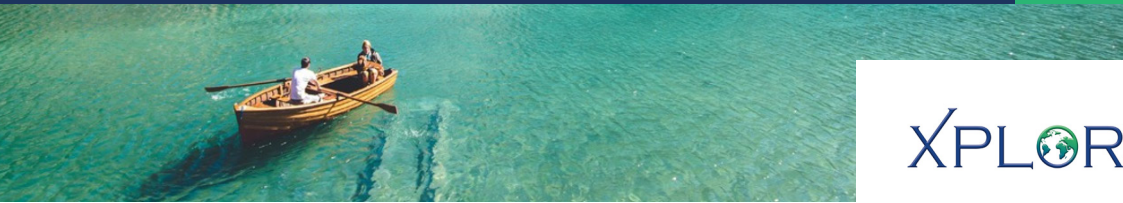
Les factures initiales et frais d'annulation sont des documents comptables transmis par votre voyageur.

Si vous ne disposez pas de ces documents, nous vous invitons à contacter votre voyageur afin de les obtenir.

### Qu'est-ce que les frais d'annulation ? Comment sont-ils calculés ?

Les frais d'annulation sont des frais appliqués par votre voyageur après votre annulation.

Ils sont calculés en fonction des conditions générales de vente du voyageur (barème) qui vous ont été remis lors de la signature de votre contrat de voyage. Ils sont exprimés en pourcentage (%) du prix du voyage en fonction de la date d'annulation et de celle de votre départ.



## CLOTURE D'UN DOSSIER INDEMNISATION

### Quand et comment suis-je remboursé ?

Nous procédons au règlement de votre dossier par lettre chèque, envoyée à l'adresse mentionnée lors de l'ouverture du dossier.



A partir de l'envoi du mail de règlement, vous recevrez votre chèque dans **un délai de 10 jours**. Les délais de La Poste sont cependant indépendants de notre volonté.

Si vous avez une adresse à l'étranger, nous procéderons au remboursement par virement bancaire.

### Je souhaite contester la décision ou le montant remboursé.

Nous vous remercions de nous adresser votre contestation directement sur le site en mentionnant le motif de celle-ci.



## OPENING A COMPENSATION FILE



### HOW TO OPEN A FILE

You must open your file within 5 working days of the incident.

No files can be opened by email or telephone

- 1 Go to the website to open your file
- 2 Click on **compensation**
- 3 Click on **claim**
- 4 Enter your travel file number and your departure date
- 5 Click on **submit your insurance file**
- 6 You will be directed to a form to complete
- 7 Finalise the opening click on **submit your insurance file** at the bottom of the page
- 8 You will receive a file number starting with S2

### My file number is not recognised on the declaration site

If your travel file number is not recognised, validate steps 1,2,3,4,5, then :

- 1 Below the message « Forgotten, wrong or unknown file or subscription number? », click on **click here to declare with your contract number**
- 2 Enter your policy number
- 3 You will be directed to a form to complete
- 4 To finalise the opening click on **submit your insurance file** at the bottom of the page
- 5 You will receive a file number starting with S2

### I can't find the references to open my claim file/ I can't find my travel file number

The travel file number can be found on your travel invoice.

If you do not have this number, please contact your **tour operator** to obtain this information.

You can also declare your file with your insurance policy number and departure date.  
See above "My file number is not recognised on the declaration site".

### I open my file for medical reasons and I receive a non-exhaustive list of documents to send

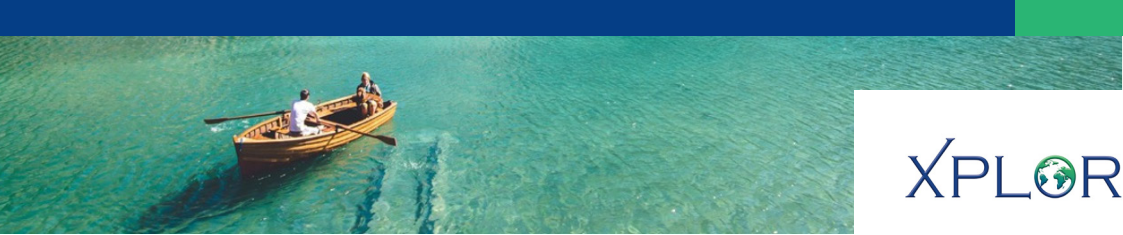
Send the documents related to your pathology :

You were hospitalised: **The hospitalization bulletin**

You have been on sick leave: **Documents for work absence**

You have had medical exams: **The reports**

You have had medications: **Prescriptions**



## FOLLOWING OF A COMPENSATION FILE



### UPDATE A FILE

No documents should be sent by email.

- 1 Go to the declaration site
- 2 Click on **Compensation**
- 3 Click on **Viewing**
- 4 Enter your **compensation file number** sinistre starting by « S2 » as well as your departure date
- 5 Click on **View your insurance file**
- 6 Upload the documents in the corresponding sections

If you are unable to do so for any reason, we invite you to send us the documents by post to the following address :



ASSURINCO  
8-10 rue DU PONT DE TOUNIS  
31000 TOULOUSE



Please note that if you send the documents by post, the processing time will be longer.

### How much time do I have to provide the documents?

You have two years from the date of opening to submit the documents required to process your file.

Nevertheless, in order to facilitate the processing of your file, we request that you send the required documents in one time, as this will reduce the processing time.

### What is the cancellation fee invoice?

The cancellation fee invoice is an accounting document issued by your tour operator after your cancellation, showing the fees retained as a result of your withdrawal/cancellation.

This document is usually dated on the date of your cancellation, is marked "cancellation fee" and sometimes mentions the percentage applied.

### Do I have to have the confidential medical certificate completed when I have already provided you with a certificate from my doctor?

Yes, the confidential medical certificate is a mandatory document for the treatment of your file.

### Where can I find my invoices?

Initial invoices and cancellation fees are accounting documents provided by your tour operator.

If you do not have these documents, please contact your tour operator to obtain them.

### What are cancellation fees? How are they calculated?

Cancellation fees are fees applied by your tour operator after your cancellation.

They are calculated according to the tour operator's general terms and conditions of sale which were given to you when you signed your travel contract. They are expressed as a percentage (%) of the price of the trip depending on the date of cancellation and the date of your departure.





## CLOSING A COMPENSATION FILE

### How and when am I reimbursed?

We will pay for your file by cheque, sent to the address given when the file was opened



You will receive your cheque within **10 days** of sending the confirmation email confirming the validation of your file. However, the time taken by the Post Office is beyond our control.

If you have an address abroad, we will proceed with the refund by bank transfer.

### I wish to contest the decision or the amount refunded.

Please send us your complaint directly on the website, mentioning the reason for it.