



QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

CAP SÉCURITÉ

CONVENTION AXA ASSISTANCE N°2243703 - MULTIRISQUES - DÉPART IMPOSSIBLE
RÉVISION DES PRIX - ANNULATION ATTENTAT ET CATASTROPHE NATURELLE

BESOIN D'ASSISTANCE ?

HOSPITALISATION, RETOUR ANTICIPÉ, RAPATRIEMENT, ASSISTANCE, FRAIS MÉDICAUX

Contactez immédiatement et avant toute intervention, le plateau d'assistance.

Indiquez :

- Le numéro de Convention n°2243703
- La nature d'assistance dont vous avez besoin
- Vos noms et prénoms
- Le numéro de téléphone où vous joindre

Appelez le plateau d'assistance
24/24 et 7/7 au :

+33 (0)1 70 79 07 69

LES AUTRES GARANTIES DU CONTRAT

(Annulation, Bagages, RC, Individuelle Accident, retard d'avion et/ou de bagage, départ impossible)

INDIQUEZ-NOUS :

Vous devez nous déclarer votre sinistre dans les 5 jours ouvrables.

Dans tous les cas vous devez nous communiquer :

- Votre nom, prénom et adresse
- Numéro de Convention n° 2243703

Accompagnés des documents correspondants à la liste des justificatifs selon le type de garantie précisée en page 2.

Déclarez votre sinistre en ligne sur :

<http://www.chapkadirect.fr/sinistre>

Pour plus d'informations, vous pouvez nous contacter au : +33 (0)1 74 85 50 50



LISTE DES JUSTIFICATIFS PAR GARANTIE

CAP SÉCURITÉ

CONVENTION AXA ASSISTANCE N°2243703 – MULTIRISQUES – DÉPART IMPOSSIBLE
RÉVISION DES PRIX – ANNULATION ATTENTAT ET CATASTROPHE NATURELLE



JUSTIFICATIFS EN CAS DE FRAIS MÉDICAUX

Faites l'avance des frais après avoir obtenu l'accord de prise en charge d'Axa, puis adressez vos justificatifs à la sécurité sociale et votre mutuelle. Communiquez ensuite à Axa :

- Les factures acquittées des dépenses médicales
- Le décompte de la sécurité sociale et de la mutuelle
- Le rapport médical
- En cas d'hospitalisation :
 - Bulletin d'hospitalisation
 - Date, causes et circonstances du sinistre



JUSTIFICATIFS EN CAS D'ANNULATION DE VOYAGE

En cas d'annulation de votre voyage, vous devez immédiatement, et dès lors que vous avez pris connaissance de l'événement vous empêchant de partir, annuler votre séjour auprès de l'agence de voyage. Puis faire votre déclaration de sinistre en ligne dans les 5 jours ouvrables en communiquant :

- Motif précis de l'annulation (maladie, accident, etc.) et les justificatifs relatifs à l'événement
- Le bulletin d'inscription au voyage
- La facture de frais d'annulation
- Les conditions générales de vente



JUSTIFICATIFS EN CAS DE SINISTRE BAGAGES

- Date, causes et circonstances du sinistre
- Les factures nominatives des effets personnels
- En cas de vol, le récépissé du dépôt de plainte établi dans les 48 heures suivant la connaissance de l'événement auprès des autorités compétentes
- En cas de destruction partielle ou totale, le constat établi par le responsable des dommages
- En cas de perte durant le transport, le constat de la compagnie aérienne
- Si indemnisation obtenue de la compagnie aérienne, la copie de remboursement



JUSTIFICATIFS EN CAS DE RETARD DE BAGAGES

- Les factures originales des achats de première nécessité
- Le constat de retard établi par la compagnie aérienne
- L'attestation de livraison établie par la compagnie aérienne



JUSTIFICATIFS EN CAS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

- Motif précis de l'interruption de séjour
- Nom et numéro de dossier de l'assisteur
- La facture détaillée du séjour faisant apparaître les prestations terrestres (hôtel, circuits, etc.)



JUSTIFICATIFS EN CAS DE SINISTRE EN RESPONSABILITÉ CIVILE

- Une déclaration sur l'honneur mentionnant la nature, les circonstances et conséquences
- Toutes correspondances, écrits, sommations, plis judiciaires ayant trait au sinistre
- Aviser, également de toutes poursuites, enquêtes dont l'Assuré peut être l'objet en relation avec le sinistre déclaré



LA TÉLÉCONSULTATION, COMMENT ÇA FONCTIONNE ?

SERVICE ACCESSIBLE GRÂCE À L'APPLICATION DOCTOR PLEASE!

EN SUIVANT LES ÉTAPES SUIVANTES :



CODE ACCÈS CHAPKA : FR0121

AVEC DOCTOR PLEASE! :

Réalisez une consultation médicale à distance avec un médecin, bénéficiez de conseils médicaux et d'informations sur la suite de votre parcours de soins.

Doctor Please vous propose :

- une téléconsultation avec des médecins francophones disponibles 24h/24 et 7 jours sur 7 qui vous rappellent directement par téléphone (prise de rendez-vous via l'application),
- une téléconsultation vidéo en français de 8h à 20h, du lundi au vendredi, ou en anglais 24h/24 et 7 jours sur 7 (prise de rendez-vous via l'application),
- une téléconsultation en appelant le numéro d'assistance, disponible 24h/24, de prendre rendez-vous et de télécharger des scanners, résultats de tests et des rapports médicaux avant la consultation,
- d'obtenir une ordonnance si nécessaire, dans le respect de la législation locale, via l'application ou par l'intermédiaire d'une pharmacie de proximité.

COMMENT ACCÉDER AU SERVICE ?

- en téléchargeant l'application,
- en appelant le service d'assistance au +33 (0)1 70 79 07 69.