

INSTRUCTIONS À SUIVRE EN CAS D'URGENCE

URGENCES 24 HEURES

CONTACT URGENCES



APPEL DEPUIS LA FRANCE
01 70 95 06 10



APPEL DEPUIS L'ÉTRANGER
+33 1 70 95 06 10



URGENCE MÉDICALE ET RETOUR ANTICIPÉ

• Vous devrez demander l'assistance par téléphone, en devant indiquer le nom de l'ASSURÉ, le numéro de police d'assurance, le lieu et le numéro de téléphone de l'endroit où il se trouve ce dernier, ainsi que la description de votre problème.

INSTRUCTIONS À SUIVRE EN CAS DE SINISTRE

COMMENT DEMANDER UN REMBOURSEMENT?



WEB

- La voie la plus rapide et facile pour déclarer votre sinistre.
- Consulter et gérer vos sinistres à n'importe quel moment où vous soyez.
- Disponible 24/24 sur:
www.erv.es/sinistresOnline



EMAIL

Vous pouvez nous contacter sur
sinistres@erv.es



COURRIER

ERV, 12/14 Rond Point
des Champs Elysées
75008 Paris



TÉLÉPHONE

+33 (0) 1 70 95 06 00



ANNULATION DE VOYAGE

• En cas d'annulation de voyage vous devrez informer au moment de la survenance du sinistre l'agence dans laquelle le voyage couvert par la police a été acheté, et prévenir l'assurance dans un délai de 7 jours.



REMBOURSEMENT DE VACANCES

• Vous devrez le communiquer à l'assureur dans un délai non supérieur à 7 jours et produire les documents et justifications qui puissent être demandées.



RETARD DU MOYEN DE TRANSPORT

• En cas de retard du moyen de transport, l'ASSURÉ devra joindre à sa réclamation un document justifiant la survenance du sinistre, ainsi que les factures ou les justificatifs des frais occasionnés.



BAGAGES

- En cas de vol, l'assuré présentera une copie de la plainte présentée à la police ou autorité locale, avec les faits et circonstances du vol.
- En cas de dommages ou perte par la compagnie de transport, l'assuré devra présenter une certification délivrée par la compagnie de transport, avec le détail des faits survenus et des dommages subits.
- En cas de retard, l'assuré devra apporter la certification délivrée par la compagnie de transport ainsi que l'attestation des heures de retard dans la remise des bagages.



EN CAS D'ACCIDENT

• Communiquer l'incident dès que possible à la compagnie ERV.



RESPONSABILITÉ CIVILE

• L'assuré devra présenter un écrit détaillant les faits survenus et fournir tous les documents lui ayant été présentés par les personnes lésées, en indiquant le nom et l'adresse de celles-ci. Il ne devra en aucun cas accepter, négocier ou refuser toute réclamation sans l'autorisation expresse de l'ASSUREUR.