

INSTRUCTIONS À SUIVRE EN CAS D'URGENCE



CONTACT URGENCES 24 HEURES



01 70 95 06 10
APPEL DEPUIS LA FRANCE



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



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

INSTRUCTIONS EN CAS DE SINISTRE



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 : www.ergo-assurancevoyage.fr/sinistresOnline



E-MAIL

Vous pouvez nous contacter sur sinistres@ergo-assurancevoyage.fr



COURRIER

ERGO, 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 de la compagnie de transport attestant la survenance du sinistre, ainsi que les factures ou justificatifs de frais encourus.



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 d'avarie ou perte par la compagnie de transport, l'assuré devra présenter une attestation expédiée par la compagnie de transport, avec le détail des faits survenus et des dommages subis.
- En cas de retard, l'assuré devra apporter une attestation de 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 ERGO Seguros de Viaje.



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.