

DIRECTIVES EN CAS DE SINISTRE

Assurance de voyage



Important à savoir

Certaines des instructions ci-dessous peuvent se référer à des garanties qui ne sont pas prévues dans votre police. Les Conditions Générales, la police et tous les avenants (dénommées "la police") priment et donnent un aperçu complet des garanties fournies.

Coordonnées de contact

Email : claims.be@aig.com

Téléphone : +32 (0)2 739 96 20 – option 2



Comment réagir en fonction de la garantie ?

En cas d'accident

1. Contactez la Centrale d'assistance : **+32(0)3 253 69 16**.
2. Formulaire de déclaration de sinistre d'AIG dûment complété comprenant une description détaillée des circonstances.
3. Fournir (par poste ou par email) un rapport médical complet - à l'attention de notre médecin-conseil.
4. En cas de décès, veuillez fournir un certificat de décès.

Frais médicaux

1. En cas d'hospitalisation ou de frais médicaux supérieurs à **EUR 250,-**, contactez la Centrale d'assistance : **+32 (0)3 253 69 16**.
2. Pour tous les frais non couverts par la Centrale d'assistance : soumettez un formulaire de déclaration de sinistre d'AIG dûment complété comprenant une description détaillée des circonstances (joindre un certificat médical).

Important : veuillez d'abord soumettre tous les frais médicaux à votre sécurité sociale ou à toute autre assurance maladie privée légalement requise.

- a. Un aperçu détaillé des frais médicaux reprenant les pièces justificatives
- b. Fournir une copie des reçus et/ou des factures
- c. Fournir une copie des détails du remboursement de la sécurité sociale ou d'autres polices d'assurance (privées) légalement requises

Vous avez le libre choix du médecin ou de l'hôpital. Veuillez **payer vous-même** les factures des frais ambulatoires et introduire auprès d'AIG Europe SA la demande de remboursement dès votre retour. Au cas où, malgré tous les efforts possibles, il vous est quand même demandé de payer des frais ou des acomptes, nous vous conseillons de les payer et d'introduire une demande de remboursement auprès d'AIG Europe SA dès votre retour.



Bagage (en cas de perte, vol ou détérioration)

1. En cas de perte, de vol ou de détérioration de bagages, vous devez d'abord contacter le transporteur (compagnie aérienne), déposer une plainte et demander une indemnisation.
2. Formulaire de déclaration de sinistre d'AIG dûment complété :
 - a. Description détaillée des circonstances
 - b. Property irregularity report (P.I.R.)
 - c. Attestation de perte définitive des bagages
 - d. Pour toute perte survenue alors que les bagages étaient confiés à un transporteur et enregistrés par lui : détails de l'indemnisation reçue du transporteur
 - e. En cas de vol : rapport écrit de la police ou de toute autre autorité compétente
 - f. En cas de détérioration : devis/facture des réparations ou certificat attestant que le bagage n'est pas réparable
 - g. Liste des articles réclamés et preuve d'achat

Retard de bagage

1. En cas de retard de bagage, vous devez d'abord contacter le transporteur (compagnie aérienne), déposer une plainte et demander une indemnisation.
2. Formulaire de déclaration de sinistre d'AIG dûment complété :
 - a. Description détaillée des circonstances
 - b. Pour tout retard subi alors que le bagage était confié à un transporteur et enregistré par celui-ci:
 - i. Property irregularity report (P.I.R.)
 - ii. Détails de la compensation reçue de la compagnie aérienne
 - iii. Certificat des autorités compétentes indiquant clairement la durée du retard et/ou l'heure à laquelle le bagage a été restitué
 - c. Aperçu complet des dépenses
 - d. Copie des preuves d'achats effectués en raison du retard

Retard et/ou annulation de vol/train à grande vitesse – correspondance manquée

1. En cas de retard et/ou d'annulation de vol/de train à grande vitesse ou de correspondance manquée, vous devez d'abord contacter la compagnie de transport, déposer une plainte et demander une indemnisation.
2. Formulaire de déclaration de sinistre d'AIG dûment complété :
 - a. Description détaillée des circonstances
 - b. Certificat des autorités compétentes indiquant clairement la durée du retard
 - c. Détails de la compensation reçue de la compagnie de transport
 - d. Aperçu complet des dépenses
 - e. Copie des preuves d'achats effectués en raison du retard



Annulation et interruption de voyage

1. En cas d'annulation et/ou d'interruption du voyage, vous devez d'abord contacter le transporteur pour déposer une plainte et demander une indemnisation.
2. Formulaire de déclaration de sinistre d'AIG dûment complété :
 - a. Description détaillée des circonstances
 - b. Copie du bon de réservation/facture
 - c. Facture d'annulation
3. En cas de maladie ou d'accident : présenter un certificat médical.
4. En cas de décès : présenter un certificat de décès.
5. Autre : décrivez la raison de l'annulation et fournissez les documents officiels justifiant l'annulation/ interruption.

Autre

Pour les autres cas, veuillez contacter la compagnie.

Prestations d'assistance

En cas d'incidents suivants, veuillez contacter le Centre d'assistance : **+32 (0)3 253 69 16**

- Transport vers un centre médical
- Rapatriement vers le domicile
- Indemnisation du cercueil et rapatriement de la dépouille
- Retour anticipé en cas d'hospitalisation ou de décès d'un membre de la famille
- Assistance juridique circulation à l'étranger
- Caution pénale circulation à l'étranger
- Envoi d'un médecin sur place
- Envoi de médicaments indispensables et non disponibles sur place
- Prise en charge des frais de séjour supplémentaires
- Mise à disposition d'un ticket pour un membre de la famille
- Collaborateur remplaçant un travailleur rapatrié
- Soins et rapatriement d'enfants
- Perte, vol ou destruction d'un passeport / d'une carte d'identité / d'un visa
- Retour anticipé en cas de dommage matériel à des biens immobiliers
- Frais de recherche et de sauvetage

Pour les autres cas, veuillez contacter la compagnie.