

# QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

TRES  
IMPORTANT

**A l'étranger,  
il est OBLIGATOIRE  
de déclarer  
son sinistre  
à AVA  
dans les 15 jours**

	Au sein de l'Union Européenne	En dehors de l'Union Européenne
les frais médicaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- transmettre les originaux de factures à la SMENO ou à votre organisme d'assurance maladie</li> <li>- transmettre* les copies de factures à AVA dans les 15 jours</li> </ul>	Déclarer* à AVA dans les 15 jours
en cas d'hospitalisation	Contacter par téléphone l'assistance afin d'effectuer une prise en charge : par téléphone      01 49 02 42 11 depuis la France 33 1 49 02 42 11 de l'Etranger 1 888 558 2691 des USA ou Canada par fax                01 55 92 40 69 depuis la France 33 1 55 92 40 69 de l'Etranger	

**AVA**

**\*Par courrier**  
AVA - Service clientèle  
25 rue de Maubeuge  
75009 PARIS - FRANCE  
Tél : 01 53 20 44 23

**\*Par fax**  
01 42 85 33 69

**\*Par mail**  
sinistres@ava.fr

# JUSTIFICATIFS A FOURNIR

POUR  
INFORMATION

**! le DOSSIER  
MEDICAL**

en cas de sinistre,  
téléchargez sur  
[fluid-assurances.com](http://fluid-assurances.com)  
le dossier médical à  
faire remplir par le  
professionnel de santé  
et à **envoyer à AVA.**

Sinistres	Justificatifs à fournir à titre indicatif	Délais de déclaration
Frais médicaux hors hospitalisation	les justificatifs originaux des dépenses de santé	dans les 15 jours
Perte, vol ou détérioration de bagages	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une copie certifiée conforme du dépôt de plainte</li> <li>- une copie de la déclaration de perte, vol, détérioration de bagages</li> </ul>	dans les 48 heures
Responsabilité civile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une déclaration sur l'honneur mentionnant le détail des circonstances et conséquences</li> <li>- toutes correspondances, écrits, sommations, plis judiciaires ayant trait au sinistre</li> <li>- les enquêtes dont l'Assuré peut être l'objet en relation avec le sinistre déclaré</li> </ul>	dans les 15 jours
Individuelle Accident	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une déclaration sur l'honneur relatant les circonstances de l'accident</li> </ul>	