

Guide d'utilisateur pour l'Assuré

SOL – Sinistres Online



SOL ?

SOL est l'application qu'ERGO Assurance Voyage met à disposition de ses assurés pour la gestion intégrale des sinistres.

Comment l'utiliser ?

Pour notifier un sinistre, vous n'avez qu'à suivre 2 étapes en apportant les données nécessaires pour accélérer la gestion de votre dossier.

En outre, lorsque vous avez communiqué votre sinistre à travers SOL vous pourrez consulter son état et faire le suivi de votre dossier à n'importe quel moment.

Pourquoi en ligne ?

Parce que nous voulons nous adapter à vos besoins et travailler dans l'amélioration permanente des services que nous mettons à disposition de nos clients.

Avec le service de Sinistres Online vous profiterez de la rapidité et flexibilité de la gestion de votre sinistre 24 /24 et 7/7

Notre objectif :

Être à votre côté dans cette nouvelle étape.

Accès à l'application de Sinistres Online

Vous pourrez accéder à l'application en suivant le lien :

www.ergo-assurancevoyage.fr/sinistresOnline


De suite, vous devrez sélectionner l'option correspondante en fonction de si vous souhaitez notifier un nouveau sinistre ou faire le suivi d'un sinistre déjà notifié à travers l'application.

Sélectionnez votre langue ES EN FR PT

Notifiez votre sinistre Faites-nous part de l'incident de votre voyage et flexibilisez le procès de gestion de votre sinistre

ERGO
Seguros de Viaje

Nouveau utilisateur <p>C'est la première fois que vous utilisez le service de déclaration de sinistres ?</p> <p>Enregistrez-vous et notifiez votre sinistre en seulement... 3 étapes tout simples !</p> <p>L'utilisation de cette application en ligne pour notification et consultation de sinistres est assujettie à l'obtention préalable d'un Utilisateur et d'un mot de passe, personnels et non transmissibles afin de garantir la confidentialité de l'information. L'utilisation de cette application exige d'accepter la totalité des conditions de respect de la vie privée.</p> <p><input type="checkbox"/> J'accepte les conditions relatives au respect de la vie privée</p> <p><input type="checkbox"/> No soy un robot  Privacidad - Condiciones</p> <p>Continuar</p>	Utilisateur enregistré <p>Si vous disposez déjà d'un Utilisateur et d'un mot de passe, vous pouvez déclarer un nouveau sinistre.</p> <p>Utilisateur <input type="text" value="utilisateur"/></p> <p>Mot de passe <input type="text" value="mot de passe"/></p> <p><input type="checkbox"/> J'accepte les conditions relatives au respect de la vie privée</p> <p>Commencer sinistre</p> <p><input type="checkbox"/> J'ai oublié mon utilisateur ou mon mot de passe</p>	INSTRUCTIONS <p>De quoi avez-vous besoin pour déclarer un sinistre ?</p> <p>Numéro de police Pièces relatives à la déclaration (comme par exemple, copie de votre CNL, réservation du voyage, rapports médicaux, etc.).</p> <p>N'oubliez pas que vous pourrez produire plus tard les documents dont vous ne disposez pas maintenant à partir de l'"Aire d'utilisateur".</p> Avez-vous besoin d'une aide supplémentaire ? <p>+33 (0)1 70 95 06 00 L - J de 9 h à 18 h ou écrivez-nous à sinistres@ergo-segurosdeviaje.es</p>
---	---	---

Portal de usuarios [Cláusula de protección de datos](#) [Términos legales](#) [Cookies](#) [Mapa web](#) 

Guide d'utilisateur pour l'Assuré

SOL – Sinistres Online



DÉCLARER UN NOUVEAU SINISTRE

Avant de notifier un nouveau sinistre vous devez choisir l'une des 2 options disponibles :

Si vous êtes déjà un utilisateur enregistré, vous devez vous identifier avec votre utilisateur (votre courriel) et votre mot de passe.

Si vous n'êtes pas encore un utilisateur enregistré, vous pourrez faire votre déclaration de sinistre et nous vous fournirons un accès comme utilisateur pour faire le suivi de votre dossier.

Une fois vous aurez accès au premier écran de la notification de sinistre, vous devrez compléter les coordonnées des assurés concernés par le sinistre ainsi que les coordonnées bancaires pour le remboursement.

Dans la suivante étape nous vous demanderons votre numéro de contrat d'assurance, dates de séjour ainsi que la date du sinistre.

En fonction des couvertures de la police d'assurance et les dates du sinistre vous devrez indiquer la garantie réclamée et le montant économique de votre demande.

Selectionnez votre langue: FR ES PT

Notifiez votre sinistre Faites-nous part de l'incident de votre voyage et flexibilisez le procès de gestion de votre sinistre

Nouveau utilisateur
C'est la première fois que vous utilisez le service de déclaration de sinistres ?
3 étapes tout simples !
L'utilisation de cette application en ligne pour notification et consultation de sinistres est assujettie à l'obtention préalable d'un utilisateur et d'un mot de passe personnels et non transmissibles afin de garantir la confidentialité de l'information. L'utilisation de cette application exige d'accepter la totalité des conditions de respect de la vie privée.
 J'accepte les conditions relatives au respect de la vie privée

Utilisateur enregistré
Si vous disposez déjà d'un utilisateur et d'un mot de passe, vous pouvez déclarer un nouveau sinistre.
Utilisateur:
Mot de passe:
 J'ai oublié mon utilisateur ou mon mot de passe

INSTRUCTIONS
De quoi avez-vous besoin pour déclarer un sinistre ?
Numéro de police
Pièces relatives à la déclaration (comme par exemple, copie de votre CNL, réservation du voyage, rapports médicaux, etc.).
N'oubliez pas que vous pouvez produire plus tard les documents dont vous ne disposez pas maintenant à partir de l'aire d'utilisateur.

Avez-vous besoin d'une aide supplémentaire ?
+33 (0)1 70 95 06 00
L - J de 9 h à 18 h
ou écrivez-nous à sinistres@ergo-segurosdeviaje.es

No soy un robot

Continuer

Portail de usuarios | Cláusula de protección de datos | Términos legales | Cookies | Mapa web | [ERGO Blog](#)

NOTIFIEZ VOTRE SINISTRE

Faites-nous part de l'incident de votre voyage et flexibilisez le procès de gestion de votre sinistre

Notification de sinistres
Cette option vous permet de flexibiliser le processus de notification.

1 Assuré 2 Police et sinistre 3 Finir

INSTRUCTIONS
Besoin d'aide?
Consultez notre guide rapide
Remplissez tous les champs obligatoires (*) afin de pouvoir enregistrer votre déclaration

Avez-vous besoin d'une aide supplémentaire ?
+33 (0)1 70 95 06 00
L - J de 9 h à 18 h
ou écrivez-nous à sinistres@ergo-segurosdeviaje.es

Protection de données personnelles
Je déclare connaître et accepter les conditions de protection de données à caractère personnel

Je suis* (sélectionnez une des options suivantes) ASSURÉ

Consignez vos données et ensuite, celles du reste des assurés, le cas échéant.

Prénom: Nom de famille:
CNI/Carte de séjour: Courriel:
Confirmer courriel: Téléphone portable:

Données relatives aux assurés
Êtes-vous l'une des personnes concernées par le sinistre?
Au total, combien d'assurés ont été concernés par ce sinistre?

Prénom: Nom de famille:
CNI/Carte de séjour:

Données de remboursement
Bénéficiaire* Sélectionnez le nom de l'assuré titulaire du compte bancaire pour le remboursement

Nom/Raison sociale: CNI/Carte de séjour/SIRET:
IBAN:

RETOUR **CONTINUER**

*Données obligatoires

Avez-vous besoin d'une aide supplémentaire ?

+33 (0)1 70 95 06 00
L - J de 9 h à 18 h
ou écrivez-nous à sinistres@ergo-segurosdeviaje.es

Recherche:

Selon la nature du sinistre notifié, nous vous indiquerons les documents à nous faire arriver pour le traitement du dossier.

Une fois validée votre déclaration un numéro de dossier vous sera communiqué.

GÉRER UN SINISTRE DÉJÀ NOTIFIÉ

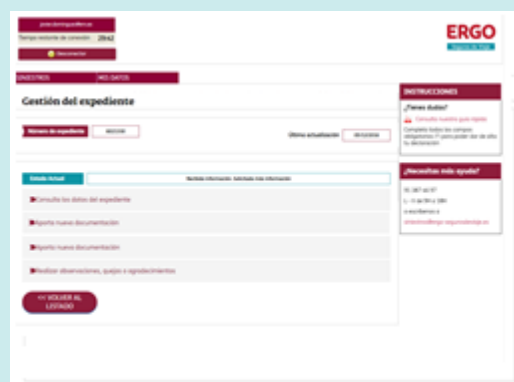
Depuis cet écran vous pourrez consulter tous les sinistres déclarés.



Vous pourrez utiliser les différentes options pour classer et organiser les dossiers (selon la date de déclaration, situation, etc.).

Une fois localiser le numéro de dossier que vous souhaitez traiter, vous n'avez qu'appuyer sur le numéro pour accéder à l'espace gestion.

Depuis l'espace gestion vous pourrez...



Consulter les données du sinistre

Ici vous trouverez un résumé de la déclaration de sinistre que vous avez fait.

Consulter l'état de votre dossier

Pour consulter l'état de votre dossier et les communications du Département des Sinistres.

Télécharger des documents

Pour télécharger des nouveaux documents afin de compléter votre dossier.

Observations, plaintes ou remerciements

Pour nous formuler des observations sur votre dossier, une plainte ou un remerciement.