

## PROCESS CAP FRANCE



## DECLARATION DE SINISTRE

**CLIENT**

## LES DELAIS DE DECLARATION EN CAS DE SINISTRES ANNULATION

### Avertissez votre village Vacances de votre Annulation

Ils sont de 5 jours à compter de la connaissance du sinistre. La déclaration doit s'effectuer dans le délai imparti, même si l'assuré ne dispose pas de justificatif.



**5 JOURS**

## LES MODES DE DECLARATION

### A privilégier, traitement du dossier accéléré

**A privilégier** pour un traitement rapide des dossiers  
Sur notre site internet:  
[www.declare.fr](http://www.declare.fr)



### Attention, le délai de traitement est un peu plus long par mail

**Autre mode de déclaration**  
Par email:  
[sinistres@gritchen.fr](mailto:sinistres@gritchen.fr)



## LES DOCUMENTS NECESSAIRES A L'INSTRUCTION D'UN DOSSIER

**1**

**Un contrat de réservation** indiquant le nom du groupe ou de la personne individuelle à l'origine de la réservation ainsi que leurs coordonnées.

**2**

**Une déclaration circonstanciée** indiquant le nom de la personne ou du couple qui annule, ses coordonnées et le motif d'annulation

*(Attention ! Un dossier pour les annulations des membres d'une même famille si motif d'annulation identique)*

**3**

**Une facture d'annulation** ou une attestation d'annulation générée par le village vacances

**4**

**Les documents et informations qui vous seront demandés par l'assureur (suite à votre ouverture de dossier),** pour justifier de votre motif d'annulation.

## SUIVI DU DOSSIER

### Interlocuteur



Gritchen communique uniquement avec **le participant qui annule, voir le chef de groupe.**

Pour réduire les délais : Adressez-nous directement les documents

Sur les documents que nous vous adressons, vous avez toujours un contact Gritchen

### Numéro de dossier

## SI-....

N° de dossier sinistre

GRITCHEN **attribue un numéro de dossier** par sinistre.

Il est important lorsque vous nous adressez tout documents permettant de compléter votre dossier de ne pas multiplier les échanges afin d'éviter les confusions.

### Espace personnel



L'assuré et le village ont la possibilité d'ajouter des éléments et d'accéder au suivi du dossier via l'espace : **[www.declare.fr](http://www.declare.fr)**.

[www.declare.fr](http://www.declare.fr)

## LE REGLEMENT

Par défaut, les indemnisations sont adressées aux personnes, associations ou organismes à l'origine des réservations.

Pour que les règlements soient adressés directement aux personnes ayant annulé, le réservataire devra compléter l'attestation de délégation accompagnée des documents demandés.

Indemnisation aux personnes, associations ou organismes à l'origine des réservations



Par défaut

Remboursement direct aux personnes ayant annulé



Le réservataire doit compléter l'attestation de délégation accompagnée des documents demandés