

COVID-19
FOIRE AUX QUESTIONS

Mes contrats
Auto

DATE DE MISE À JOUR : 13 NOVEMBRE 2020

Vos Questions	On vous répond
Puis-je être rapatrié par mon assistance automobile si je suis malade à cause du COVID-19 et loin de mon domicile ?	<p>Notre assistance est à votre disposition pour vous orienter et vous conseiller au mieux face à ce type de situation qui n'est, en général, pas prise en charge par les contrats d'assurance automobiles. Les coordonnées de l'assistance sont disponibles sur votre carte verte, sur votre espace assuré ou auprès de nos services par email : @risquesparticuliers@april-partenaires.fr</p> <p>Pour votre information : les rapatriements de malades de covid-19 relèvent de la responsabilité des autorités sanitaires.</p>
Pour les professionnel(le)s de santé, et en cas de panne, quelle mesure avez-vous mis en place dans le cadre du COVID-19 ?	<p>La franchise kilométrique n'est pas appliquée en cas de panne, quel que soit votre métier en tant que professionnel de santé (aide soignant, infirmier, médecin...) et quelle que soit la formule d'assistance appliquée sur le contrat d'assurance auto.</p>

Vos Questions	On vous répond
Le service sinistre est-il toujours joignable ?	APRIL Partenaires est organisée pour poursuivre ses activités et pour accompagner ses salariés, clients et partenaires dans les meilleures conditions possibles. Ainsi, nos équipes restent joignables par tous les canaux habituels : téléphone, mail et courrier (tant que les services postaux fonctionnent). Pour toute démarche, nous vous conseillons de privilégier votre espace assuré ou le mail voire un appel téléphonique : @ : indemnisation@april-partenaires.fr Téléphone : 02 99 94 69 75
Puis-je envoyer ma déclaration de sinistre ?	Pour toute démarche, nous vous conseillons de privilégier votre espace assuré ou le mail : @ : indemnisation@april-partenaires.fr
Est-ce que l'expert examinera les dommages de mon véhicule ?	En effet, toute activité d'expertise "terrain" est maintenue avec les experts ainsi que les garages pour la prise en charge des réparations. N'hésitez pas à vous rapprocher de nos services, pour plus d'informations, en privilégiant le mail @ : indemnisation@april-partenaires.fr Téléphone : 02 99 94 69 75
Comment seront pris en charge les réparations de mon véhicule ?	La prise en charge des réparations de votre sinistre sera couverte dans la limite des garanties souscrites sous réserve d'un délai de traitement plus long en cette période exceptionnelle. Les équipes sont toujours mobilisées à 100% pour gérer les dossiers
L'assistance peut-elle intervenir ?	Notre assistance est à votre disposition pour vous orienter et vous conseiller au mieux face à votre situation. Les coordonnées de l'assistance sont disponibles sur votre carte verte, sur votre espace assuré ou auprès de nos services par l'email @ : risquesparticuliers@april-partenaires.fr Pour votre information : les rapatriements de malades de covid-19 relèvent de la responsabilité des autorités sanitaires.

Vos Questions	On vous répond
Avez-vous des facilités de règlement pour décaler le paiement de ma cotisation de prime d'assurance ?	Effectivement et afin de vous accompagner dans cette situation exceptionnelle, nous vous proposons de fractionner le paiement de la prime pour plus de facilité. Dans ce cas, vous avez la possibilité de solliciter directement nos services par email @ : risquesparticuliers@april-partenaires.fr
J'ai envoyé un chèque. Le courrier est-il traité ?	Tant que les services de La Poste fonctionnent, les courriers sont traités par nos services et les chèques sont enregistrés. Toutefois, nous vous invitons à privilégier les paiements en ligne ou par virement.
Je n'ai pas reçu ma carte verte. Comment puis-je faire ?	En cas de non réception de votre carte verte, il vous est possible de l'imprimer sur du papier blanc. Vous pourrez ainsi la présenter, avec la lettre d'accompagnement, aux forces de l'ordre en cas de contrôle. Pour récupérer ces deux pièces, il vous suffit de contacter nos services par email : @ : risquesparticuliers@april-partenaires.fr