

COVID-19  
FOIRE AUX QUESTIONS

---

Mes contrats  
**Habitation**

DATE DE MISE À JOUR : 13 NOVEMBRE 2020

| Vos Questions  | On vous répond  |
|--|---|
| <b>Je fais du télétravail. Dans ce cadre, mon matériel professionnel confié est-il couvert dans le cadre de mon assurance Multirisques Habitation ?</b>                  | Si vous pratiquez le télétravail, le contrat Multirisques Habitation REFLET garantit votre matériel et vos marchandises professionnels dans la limite de 4 284 euros (en cas d'incendie, vol, dégâts des eaux).   |
| <b>Est-ce que je peux utiliser mon assistance Multirisques Habitation pour être rapatrié depuis l'étranger à mon domicile dans le cadre d'une atteinte au COVID-19 ?</b> | Nous sommes pleinement conscients de vos problématiques. L'ensemble de nos équipes reste mobilisé à vos côtés pour vous accompagner au mieux tout au long de cette période. La prise en charge du retour n'est pas incluse dans l'assurance Multirisques Habitation REFLET mais notre assistance mettra tout en œuvre pour vous orienter et vous conseiller dans vos démarches.<br>Vous trouverez les coordonnées sur votre espace assuré ou auprès de nos services <a href="mailto:risquesparticuliers@april-partenaires.fr">risquesparticuliers@april-partenaires.fr</a>  |
| <b>Est-ce que mon trajet est pris en charge pour le rapatriement auprès d'un proche malade/décédé ?</b>  | Nous sommes pleinement conscients de vos problématiques. L'ensemble de nos équipes reste mobilisé à vos côtés pour vous accompagner au mieux tout au long de cette période. La prise en charge du retour n'est pas incluse dans l'assurance Multirisques Habitation REFLET mais notre assistance mettra tout en œuvre pour vous orienter et vous conseiller dans vos démarches.<br>L'assistance reste à votre disposition 24h/24 et 7j/7 pour vous orienter et vous conseiller. Vous trouverez les coordonnées sur votre espace assuré ou auprès de nos services <a href="mailto:risquesparticuliers@april-partenaires.fr">risquesparticuliers@april-partenaires.fr</a> |

| Vos Questions  | On vous répond   |
|--|--|
| <b>Le service sinistre est-il toujours joignable ?</b> | APRIL Partenaires est organisée pour poursuivre ses activités.<br>Ainsi, nos équipes restent joignables par tous les canaux habituels : téléphone, mail et courrier.<br>Pour toute démarche, nous vous conseillons de privilégier vos espaces assuré ou le mail @ : <a href="mailto:indemnisation@april-partenaires.fr">indemnisation@april-partenaires.fr</a> |
| <b>Puis-je envoyer ma déclaration de sinistre ?</b>    | Pour toutes vos démarches, nous vous conseillons de privilégier votre espace assuré ou le mail : @ : <a href="mailto:indemnisation@april-partenaires.fr">indemnisation@april-partenaires.fr</a>  |
| <b>Est-ce que l'expert examinera mes dommages ?</b>    | Nos experts restent également mobilisés et pratiquerons leur expertise à distance, selon le type de dommages.<br>Pour toute démarche, nous vous conseillons de privilégier votre espace assuré ou le mail voire un appel téléphonique :<br>@ : <a href="mailto:indemnisation@april-partenaires.fr">indemnisation@april-partenaires.fr</a>                      |
| <b>Est-ce que mes dégâts vont être réparés ?</b>       | 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.  |
| <b>L'assistance peut-elle intervenir ?</b>             | Le service assistance est disponible.<br>Pour toute vos démarches, nous vous conseillons de privilégier votre espace assuré ou le mail : <a href="mailto:indemnisation@april-partenaires.fr">indemnisation@april-partenaires.fr</a>  |

| Vos Questions  | On vous répond  |
|--|---|
| <b>Avez-vous des facilités de règlement pour décaler le paiement de ma cotisation de prime d'assurance ?</b> | Effectivement et afin de vous accompagner dans cette situation exceptionnelle nous sommes en mesure de vous proposer des modifications de fractionnement de paiement. Dans ce cas, vous avez la possibilité de solliciter directement nos services par email @ : <a href="mailto:risquesparticuliers@april-partenaires.fr">risquesparticuliers@april-partenaires.fr</a> |
| <b>En cas de rejet du prélèvement de ma cotisation d'assurance, que se passe-t-il ?</b>                      | En cas de rejet, le prélèvement de votre cotisation sera de nouveau présenté le mois suivant, sans frais de notre part.   |
| <b>Le courrier est-il traité, j'ai envoyé un chèque ?</b>  | 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.  |