

Guide pratique : introduire une demande de remboursement AXA Pet Luxembourg sur la plateforme Assudis

Etape 1 : Identification

- 1- Indiquez votre numéro de contrat
- 2- Indiquez votre numéro de client
- 3- Cliquez sur « Recevoir mon code de vérification ».

Celui-ci est envoyé à l'adresse e-mail indiquée dans nos dossiers.

Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, il est nécessaire de passer par votre agent AXA ou votre courtier pour connaître ou modifier cette adresse e-mail.

Portail Sinistre
Espace client sécurisé

1 Identification 2 Vérification 3 Mes sinistres 4 Déclaration 5 Documents 6 Confirmation

Accéder à mon espace sinistre
Renseignez vos identifiants pour accéder à votre dossier.

Numéro de contrat *
Ex : POL-000123 1

Numéro de client *
Ex : CL-000456 2

Recevoir mon code de vérification →

L'email reçu prend cette forme :

Déclaration de sinistre

Bonjour,

Vous avez demandé à accéder au portail de déclaration de sinistre pour le contrat 5603708.

Votre code de vérification est :

555271

Ce code est valable pendant 10 minutes.

Si vous n'avez pas effectué cette demande, vous pouvez ignorer cet email en toute sécurité.

Cet email a été envoyé automatiquement. Merci de ne pas y répondre.

Attention, cet e-mail peut se trouver dans vos courriers indésirables (SPAM). Veuillez les vérifier si vous ne trouvez pas notre message dans votre boîte de réception.

Etape 2 : Vérification

Après avoir demandé l'envoi du code de vérification, vous arrivez sur cette page :

The screenshot shows the 'Vérification par code' page in the 'Portail Sinistre' (Espace client sécurisé). The page features a progress bar at the top with six steps: 1. Identification (checked), 2. Vérification (active), 3. Mes sinistres, 4. Déclaration, 5. Documents, and 6. Confirmation. The main content area has a blue envelope icon, the title 'Vérification par code', and the text: 'Un code à 6 chiffres a été envoyé à votre adresse email. Il est valable 10 minutes.' Below this is a text input field with six dots. At the bottom, there is a large blue button labeled 'Valider le code' and a link: 'Modifier mes identifiants / Renvoyer un code'.

Vous devez saisir le code de vérification reçu par e-mail dans les 10 minutes suivant son envoi. Passé ce délai, il ne sera plus valable.

This screenshot shows the same 'Vérification par code' page, but the text input field now contains the code '5 5 5 2 7 1'. The progress bar and other elements remain the same as in the previous screenshot.

Etape 3 : Mes sinistres

Cette page vous permet d'avoir une vue d'ensemble de tous les sinistres liés à votre contrat ainsi que d'introduire une nouvelle demande de remboursement.

Le bouton « + Déclarer un sinistre » permet de rentrer dans la procédure permettant d'entrer une nouvelle demande.

Le reste de la page est informatif et indique :

- Total = nombre total de sinistres liés à ce contrat
- En cours = sinistres complets en attente de traitement par Assudis ainsi que sinistres en cours de saisie.
- Clôturés = nombre de sinistres clôturés, qu'ils aient été acceptés ou refusés

Portail Sinistre
Espace client sécurisé

Identification ✓ Vérification ✓ **Mes sinistres 3** Déclaration 4 Documents 5 Confirmation 6

Mes sinistres
Contrat : 56 *****

+ Déclarer un sinistre

3 Total 1 En cours 2 Clôturés

N°	Date	Type	Statut	Déclaré	Franchise	Accepté	Net remboursé	Virement
#202*****9	01/03/2000		Demande reçue – en traitement				—	—
#202*****4	01/02/2000	Accident	Refusé	XX,XX €	XX,XX €	00,00 €	—	—
#202*****1	01/01/2000	Maladie sans chirurgie	Clôturé - Validé	XX,XX €	XX,XX €	XX,XX €	XX,XX €	Police, Dossier (56*****-202*****) xx,xx € - 15/01/2000

Affichage de 1 à 3 sur 3 résultats

par page 10

- N° : numéro de sinistre
- Date : date de la consultation chez le vétérinaire.
En cas de consultations multiples dans un délai de 7 jours, la date est celle de la première consultation.
- Type : type de sinistre
- Statut : statut du sinistre
Déclaré : montant total des frais faisant l'objet de cette demande de remboursement.
En cas de consultations multiples dans un délai de 7 jours, ce montant peut être le cumul de plusieurs factures.
- Franchise : Franchise appliquée sur le sinistre
- Accepté : Montant couvert par le contrat
- Net remboursé : Montant accepté - Franchise
- Virement : communication, montant et date du virement de remboursement effectué

Etape 4 : Déclaration

Ouverture de la déclaration de sinistre.

Veuillez vérifier les données de votre contrat et fournir votre numéro de compte bancaire. Le compte bancaire renseigné doit appartenir au preneur d'assurance et sera utilisé pour le remboursement du sinistre.

**Portail Sinistre**
Espace client sécurisé

1

Identification

2

Vérification

3

Mes sinistres

4

Déclaration

5

Documents

6

Confirmation

<

Nouvelle déclaration de sinistre
Contrat : 56*****

📅

INFORMATIONS DU SINISTRE

Animal concerné

Nom de l'animal couvert au contrat

Description (facultatif)

Décrivez brièvement le sinistre...

👤

COORDONNÉES DE CONTACT

Nom complet *

Nom du preneur d'assurance

Téléphone *

Numero de téléphone de contact (modifiable ou ajoutable)

Issu de votre contrat.

Email de contact *

Adresse email liée au contrat

Issu de votre contrat. Pour modifier, contactez votre agent.

🏠

COORDONNÉES BANCAIRES

IBAN *

Numero de compte bancaire appartenant au preneur d'assurance (Obligatoire car nécessaire pour le remboursement)

Retour

Suivant : Documents →

Etape 5 : Documents

Cette partie vous permet de nous fournir les documents obligatoires au remboursement à savoir :

- La facture du vétérinaire (ou de la pharmacie)
- Les pages 2 et 3 de la demande de remboursement, dûment complétées et signées.
- La preuve de paiement si la facture n'indique pas que celle-ci a été acquittée/payée

Pour ce faire vous pouvez :

- 1- Importer le document de la facture
- 2- Indiquer la date de la consultation vétérinaire
- 3- Importer les pages 2 et 3 de la demande de remboursement
- 4- Si la facture n'est pas acquittée, importer une preuve de paiement
- 5- Si souhaité, importer des documents en lien avec le sinistre (résultat de labo, document émanant du vétérinaire expliquant la situation ou apportant des informations devant être portées à notre connaissance)
- 6- a. Si le dossier sinistre n'est pas complet, vous pouvez le sauvegarder et y revenir plus tard
b. Si le dossier sinistre est complet, vous pouvez le soumettre

Etape 6 : Confirmation

Votre demande de remboursement a bien été enregistrée et un numéro de sinistre lui a été attribué. Celui-ci apparaît sur l'écran ci-dessous.

Veuillez utiliser ce numéro dans chaque échange concernant ce sinistre afin que nos équipes puissent l'identifier. Ce sinistre sera examiné par un gestionnaire de sinistres. Une décision sera ensuite prise conformément aux conditions générales de votre contrat.

L'évolution de votre dossier restera visible dans la liste de vos sinistres.

Portail Sinistre
Espace client sécurisé

Identification Vérification Mes sinistres Déclaration Documents **6 Confirmation**

Déclaration soumise !

Votre sinistre a bien été enregistré et transmis à notre équipe.

NUMÉRO DE SINISTRE
#202*****

Notre équipe va traiter votre déclaration dans les plus brefs délais. Conservez ce numéro de référence pour tout suivi de votre dossier.

- ✓ **Dossier reçu**
Votre déclaration est enregistrée.
- ✓ **Examen**
Notre équipe analyse votre dossier.
- ✓ **Remboursement**
Virement sur votre IBAN une fois approuvé.

[Retour à mes sinistres](#)