

## DEMANDE DE PRISE EN CHARGE « KAERA »

### MODE D'EMPLOI

Vous souhaitez effectuer une demande de prise en charge auprès de l'assureur allemand de Thomas Cook ? Pour vous aider dans vos démarches, vous trouverez ci-dessous en surligné jaune une traduction libre en français du formulaire allemand.

**1. Accéder au formulaire :** <https://schadenanzeige.kaera-ag.de/schadenanzeige/>

La première étape consiste à remplir le document « Zustimmungserklärung der Reisenden ». Attention, tous les voyageurs concernés par le remboursement doivent donner leur accord pour le traitement du dossier et signer de leur main le document.

### Schadenanzeige

Sehr geehrter Anspruchsteller,  
mit dem folgenden Formular können Sie Ihren Anspruch gegenüber dem Versicherer aus der Kundengeldabsicherung der Thomas Cook geltend machen.

Bitte laden Sie sich vor dem Ausfüllen der Schadenanzeige die folgende Zustimmungserklärung herunter (Das Dokument öffnet sich in einem neuen Tab, anschließend müssen Sie auf diesen Tab zurück wechseln ), die von Ihnen als Anspruchsteller und Ihren mitreisenden Personen händisch unterschrieben werden muss und mit den weiteren Unterlagen wieder hochzuladen ist.

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass eine abschließende Bearbeitung Ihrer Ansprüche nur mit vollständig eingereichten Unterlagen erfolgen kann.

Dazu gehören:

- die vollständige Buchungsbestätigung des Reiseveranstalters
- Nachweise über die Zahlungen des Reisepreises
- Zustimmungserklärung der Reisenden
- Sicherungsschein

Nach dem Klick auf den unten angegebenen Link wird hier das Eingabeformular angezeigt

**>Hier geht es zur Zustimmungserklärung der Reisenden und anschließend zum Ausfüllen der Schadenanzeige<**

**« Cher demandeur,**

**Avec le formulaire suivant, vous pouvez faire valoir votre réclamation auprès de l'assureur de Thomas Cook.**

**Veillez télécharger la déclaration de consentement suivante (le document s'ouvre dans un nouvel onglet, puis vous devez revenir à cet onglet), qui doit être signée de votre main par vous en tant que demandeur et les personnes qui vous accompagnent puis téléchargée à nouveau avec les autres documents.**

**Nous attirons votre attention sur le fait qu'un traitement final de vos demandes ne peut avoir lieu qu'avec des documents complets.**

**Il s'agit notamment de :**

**- la confirmation complète de la réservation du tour-opérateur**

**- La preuve du paiement du prix du voyage**

**- La déclaration de consentement des voyageurs**

**- Le « Sicherungsschein**

**Après avoir cliqué sur le lien ci-dessous, le formulaire de saisie sera affiché ici.**

>Vous trouverez ici la déclaration de consentement des voyageurs et remplissez ensuite le formulaire de demande de remboursement »

Une fois rempli, daté et signé, il vous suffit de scanner le document qui vous sera demandé par la suite.

## 2. Remplir le formulaire en ligne

Une fois que vous avez ouvert le document « Zustimmungserklärung der Reisenden », un formulaire à remplir apparaît sur la page d'accueil.

### Coordonnées du demandeur

#### Adresse des Anspruchstellers

Anrede* : <b>Civilité</b>	Bitte wählen	Titel :	Bitte wählen
Vorname* : <b>Prénom</b>		Nachname* : <b>Nom</b>	
Strasse, Hausnr.* : <b>Adresse</b>		PLZ* : <b>Code postal</b>	
Ort* : <b>Ville</b>		Telefon-Nummer* :	
E-Mail* :		Geburtsdatum* : <b>Date de naissance</b>	TT.MM.JJJJ

### Informations concernant la réservation

#### Details der Buchung

Reiseveranstalter Marke* : <b>Revendeur</b>	Bitte wählen	Buchungsnummer* : <b>Numéro de réservation</b>	
Buchungsdatum* : <b>Date de réservation</b>	TT.MM.JJJJ	Reiseziel : <b>Destination</b>	
Beginn der Reise* : <b>Premier jour de voyage</b>	TT.MM.JJJJ	Ende der Reise* : <b>Dernier jour de voyage</b>	TT.MM.JJJJ
Gesamtreisepreis (in EUR)* : <b>Prix total du voyage</b>		Summe bereits bezahlt (in EUR)* : <b>Somme versée</b>	
Wie haben Sie die Reise bezahlt? : <b>Mode de paiement</b>	Bitte wählen Anzahlung <b>Acompte</b> Anzahlung + Restreisepreis <b>Acompte + paiement</b> einmaliger Gesamtbetrag <b>Paiement du montant total en une fois</b> in Raten <b>Paiement en plusieurs fois</b> Sonstige <b>Autre</b>	Art der Reise* : <b>Type de voyage</b>	Bitte wählen Pauschalreise <b>Voyage à forfait (vol + hôtel)</b> Nur Flug <b>Vol sec</b> Nur Hotel <b>Hôtel</b> Ich bin mir unsicher <b>Je ne suis pas sûr (e)</b>

### Informations concernant les voyageurs

#### Reiseteilnehmer

Anzahl Reiseteilnehmer* : <b>Nombre de voyageurs</b>	Bitte wählen		
Name	Vorname	Geb.-Datum	
<b>Nom</b>	<b>Prénom</b>	TT.MM.JJJJ	<b>Date de naissance</b>

### Coordonnées bancaires

#### Bankverbindung

Kto.-Inhabers* : <b>Titulaire du compte</b>	Name der Bank : <b>Banque</b>
IBAN* :	BIC* :

## Informations complémentaires

Hatten Sie Zusatzkosten bei der Buchung? **Avez-vous payé des frais de réservation ?**

Ja  Nein

Hatten Sie Zusatzkosten vor Ort? **Avez-vous eu des frais supplémentaires sur place ?**

Ja  Nein  
**Oui Non**

## Documents

### Dokumente

Bitte laden Sie hier die entsprechenden Dokumente hoch. Das Dokument Nr.3 "Zustimmungserklärung der Reisenden" ist das von Ihnen bereits durch den oben angegebenen Link heruntergeladene Dokument.

**Jede Datei darf maximal 9MB groß sein!!!**

- |   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
| 1. <b>Buchungsbestätigung*</b> :  | <input type="button" value="Parcourir..."/> | Aucun fichier sélectionné. |
| 2. <b>Zahlungsnachweis<br/>Reisepreiszahlung*</b> :                             | <input type="button" value="Parcourir..."/> | Aucun fichier sélectionné. |
| 3. <b>Zustimmungserklärung der<br/>Reisenden*</b> :                             | <input type="button" value="Parcourir..."/> | Aucun fichier sélectionné. |
| 4. <b>Sicherungsschein *</b> :  | <input type="button" value="Parcourir..."/> | Aucun fichier sélectionné. |
| 5. <b>Zahlungsbelege für zusätzliche<br/>Kosten bei der Buchung(optional) :</b> | <input type="button" value="Parcourir..."/> | Aucun fichier sélectionné. |
| 6. <b>Zahlungsnachweis für Kosten<br/>vor Ort (optional) :</b>                  | <input type="button" value="Parcourir..."/> | Aucun fichier sélectionné. |

**Veillez télécharger les documents correspondants ici. Le document n°3 "Déclaration de consentement du voyageur" est le document que vous avez déjà téléchargé via le lien ci-dessus. Chaque fichier peut faire un maximum de 9MB !**

**Confirmation de réservation**

**Justificatifs de paiement du voyage**

**Déclaration de consentement du voyageur**

**Avis d'assurance**

**Justificatifs frais de réservation**

**Justificatif frais supplémentaires**

Ich versichere ausdrücklich, dass meine Angaben vollständig sind und der Wahrheit entsprechen. Es ist mir bekannt, dass unwahre Angaben zum Verlust des Versicherungsschutzes führen. Ich habe die [Datenschutzerklärung](#) gelesen und akzeptiere diese.

**Je certifie que mes informations sont complètes et véridiques. Je suis conscient(e) que de fausses informations entraînent la perte de la couverture d'assurance. J'ai lu la politique de confidentialité et je l'accepte.**