

## Mise en route de l'application et ses fonctionnalités



Avec l'application Animalia, transmettez vos factures de façon simple, rapide et en toute sécurité. Plus aucun jour perdu en courrier papier, plus de timbre, ni d'enveloppe et vous conservez même vos originaux !

De plus, via le menu de l'app, vous pouvez déclarer vos sinistres (prérequis à l'envoi de factures).

Téléchargez l'application Animalia Assurances sur [Google Play](#) ou [App Store](#).



### Suivez les étapes

1. Accédez à votre compte : saisissez votre numéro client et votre numéro IBAN
2. Sélectionnez votre animal de compagnie
3. Choisissez-le ou les motifs de la demande
4. Sélectionnez l'année de traitement
5. Photographiez vos documents, vos factures
6. Envoyez votre photo, un message de confirmation s'affiche
7. Envoyez une autre facture ou autre document si besoin

### Où trouver votre numéro de client ?

Ce numéro se trouve sur votre police s'assurance, avis de primes ou encore décompte de prestations. Il correspond aux premiers chiffres de votre numéro de police.

Par exemple : Police N. [280342] 9 3300, ce numéro correspond à votre numéro Client.

**Vous avez un problème technique ?** Contactez notre Service Client au 0800 264 625.



## Foire aux questions

	Questions	Réponses
1	Je n'ai pas enregistré mon IBAN, comment puis-je le faire ?	Enregistrez votre IBAN directement sur <a href="http://www.animalia.ch">www.animalia.ch</a> ( <a href="https://www.animalia.ch/fr/contact/transmission-de-coordonnees-bancaires-ou-postales">https://www.animalia.ch/fr/contact/transmission-de-coordonnees-bancaires-ou-postales</a> ) Contactez notre Service client pour toute question relative à votre login et mot de passe au 0800 264 625.
2	Mes rapports tels que analyses, ordonnances, peuvent être transmis via l'application ?	Tout document peut être transmis via l'application reliée à votre demande de remboursement et prise en charge de votre animal.
3	Ai-je besoin de garder la facture originale ?	Oui, il est nécessaire de conserver vos factures originales.
4	J'ai par erreur envoyé un mauvais document, puis-je le supprimer dans l'application ?	Veillez simplement refaire une nouvelle photo de votre facture et nous la transmettre via l'application.
5	J'ai par erreur envoyé un document de mauvaise qualité, puis-je le supprimer dans l'application ?	Oui, les informations sont protégées.
6	L'application accède-t-elle à mes photos personnelles sur mon téléphone/tablette ?	Cette permission est demandée afin de pouvoir sauvegarder temporairement les photos avant l'envoi.
7	J'ai des factures des années précédentes, est-ce que je peux les transmettre ?	Uniquement les factures de moins de 2 années sont traitées.
8	Comment puis-je garantir une qualité suffisante de ma photo pour le traitement de mes factures ?	Si la qualité de l'image est insuffisante, notre service client vous contactera.
9	Comment puis-je savoir si ma facture a bien été reçue ?	Un message de confirmation est affiché à la fin de l'envoi de votre facture.
10	Je souhaite garder une copie de la facture, puis-je télécharger la photo réalisée avec l'application ?	Non, cette fonctionnalité n'est pas disponible.
11	Est-ce que mon nouvel animal assuré sera affiché dans l'application ?	Votre animal sera à disposition quelques jours après la souscription à un contrat Animalia.
12	J'ai un nouvel animal, est-ce que je peux souscrire à une nouvelle police d'assurance via l'application ?	Dans le menu de l'application, sélectionner «Souscrire une assurance pour un autre animal» et vous êtes redirigé sur le formulaire de souscription sur <a href="http://www.animalia.ch">www.animalia.ch</a>
13	Mon animal est décédé, que dois-je faire ?	L'animal sera toujours disponible dans l'application en cas d'envoi de factures de prestations ayant eu lieu avant le décès de l'animal.
14	Si je désactive l'application Animalia, mon historique est-il sauvegardé ?	Non, l'historique n'est pas sauvegardé.