

Les pièces justificatives à joindre à votre demande de réclamation.

Concernant la perte ou le bris d'effets personnels liés aux activités de la vie quotidienne (AVQ)

Si votre réclamation concerne ce type d'effets personnels comme par exemple des appareils auditifs, des lunettes de prescription ou des prothèses dentaires, vous devez nous transmettre au moins l'un des documents suivants :

- Facture d'origine
- Soumission
- Facture de remplacement s'il s'agit d'une perte
- Facture de réparation s'il s'agit d'un bris. Si le bien est réparable, le montant ne doit pas excéder ce qu'il en coûte pour se le procurer à nouveau.

Prenez note qu'une soumission ou une facture de remplacement est toujours préférable dans le cas d'une perte, car celle-ci reflète le coût réel pour se procurer le bien à nouveau.

Autres effets personnels

Si votre réclamation concerne d'autres effets personnels que ceux mentionnés précédemment, vous devez absolument nous faire parvenir la facture d'origine ou au moins la date d'achat qui servira à déterminer le taux de dépréciation à appliquer le cas échéant.

Vous devez aussi nous faire parvenir l'un ou l'autre des éléments suivant :

- Facture de remplacement s'il s'agit d'une perte.
- Facture de réparation s'il s'agit d'un bris. Si le bien est réparable, le montant ne doit pas excéder ce qu'il en coûte pour se le procurer à nouveau.

Prenez aussi note qu'un pourcentage de dépréciation pouvant atteindre jusqu'à 50% peut s'appliquer lors d'un règlement le cas échéant.

Décès de l'utilisateur

Lorsqu'une demande de réclamation a déjà été effectuée et que l'utilisateur décède ou bien si une demande de réclamation est effectuée après qu'un utilisateur soit décédé, une facture de remplacement sera exigée pour procéder au règlement s'il est déterminé que l'établissement est responsable.

Si des biens liés aux activités de la vie quotidienne (AVQ) tels que des appareils auditifs, des lunettes de prescription ou des prothèses dentaires n'ont pu être remplacés avant le décès de l'utilisateur, ceux-ci ne pourront pas faire l'objet d'une réclamation par la succession.

Concernant les autres effets personnels, les règles usuelles s'appliquent.

Note supplémentaire

Dans certaines situations, d'autres pièces justificatives jugées pertinentes comme par exemple des photos peuvent vous être demandées.