



Université
de Toulouse

Foire Aux Questions (FAQ)

COMMANDE	3
Procédure :	3
LOGEMENT	3
Recherche :	3
Réservation :	4
APL (Aides Personnelles au Logement):	4
SANTE	5
Sécurité Sociale :	5
Assurance :	5
VIE QUOTIDIENNE	6
Banque :	6
Téléphonie :	6
TRANSPORT	7
Taxi :	7
Transports quotidiens :	7
DEPART	8
PERTE ET VOL ?	8
Que faire si je perds :	8

Frequently Asked Questions (FAQ)

MY ORDER	10
<u>Procedure:</u>	<u>10</u>
HOUSING.....	10
<u>Search:.....</u>	<u>10</u>
<u>Booking:.....</u>	<u>11</u>
<u>Housing benefits (APL):.....</u>	<u>11</u>
HEALTH.....	12
<u>Social Security :</u>	<u>12</u>
<u>Insurance :</u>	<u>12</u>
DAILY LIFE.....	13
<u>Banking :</u>	<u>13</u>
<u>Telephony :</u>	<u>13</u>
TRANSPORT	13
<u>Taxi :</u>	<u>13</u>
<u>Daily transport :</u>	<u>14</u>
LOSS AND THEFT?	15
<u>What to do if I lose:.....</u>	<u>15</u>

COMMANDE

Procédure :

Qui est éligible ?

Afin de bénéficier d'un accompagnement Toul'Box, il faut répondre aux critères suivants :

- Être inscrit·e/accueilli·e dans l'un des établissements membres de l'UT
- Être en mobilité internationale entrante

Si le pack est compris dans mes frais d'inscription, dois-je passer une commande ?

Non. Lorsque le temps sera venu, l'établissement qui vous accueille passera commande pour vous. Vous recevrez ensuite un e-mail vous permettant d'activer votre compte.

Enfin, un·e opérateur·ice vous sera attribué·e et vous contactera.

Si vous créez votre compte avant que votre établissement ne le fasse pour vous, vous risquez de retarder le processus. Si vous pensez qu'il y a un délai anormalement long, merci de contacter directement votre établissement.

Comment faire pour passer une commande individuelle ?

Il faut créer un compte sur la plateforme Toul'Box puis sélectionner le pack qui vous correspond. Ensuite, il faut rentrer vos informations personnelles et téléverser les documents nécessaires. Enfin, une fois le paiement effectué et la commande finalisée, votre opérateur·rice Toul'Box vous contactera pour entamer les démarches.

Comment se passe le paiement ?

Lorsque vous passez une commande, il s'agit uniquement d'un pré-paiement. C'est-à-dire que l'argent est bloqué par votre banque, mais ne sera réellement débité que lorsque les services auront été effectués, et la commande validée par l'équipe Toul'Box.

Si la commande date de plus de 2 mois, votre commande initiale sera annulée et il vous sera demandé de re-passer commande afin que le paiement puisse être saisi.

Y a t'il une date limite pour passer commande ?

Oui. Il vous est demandé de passer commande au moins 6 semaines avant votre date d'arrivée. Si vous décidez de passer commande moins d'un mois avant votre arrivée, tous les services ne pourront être garantis, notamment en période de forte affluence.

Puis-je annuler ma commande ?

Oui, à condition que les services n'aient pas encore été effectués. Dans ce cas, vous pouvez vous rendre directement sur votre espace personnel et annuler votre commande, ou demander à l'équipe Toul'Box de le faire pour vous. Aucun frais ne sera engagé.

LOGEMENT

Recherche :

Après avoir passé commande, comment se déroule la recherche de logement ?

Si vous avez souscrit ou votre pack comprend une aide à la recherche de logement, après avoir passé commande, vous recevrez un email de la part de votre opérateur·ice Toul'Box afin de remplir un questionnaire concernant vos critères de logements. Ensuite, des propositions correspondant à vos réponses et aux disponibilités vous seront envoyées.

Les réservations de logement ne pourront avoir lieu qu'un à deux mois avant votre arrivée.

Est-ce qu'il faut un budget minimum ?

Il faut compter environ 550€/mois pour un studio et 500€ pour une chambre en colocation. Il faut également parfois rajouter les frais supplémentaires tels que l'électricité, le chauffage, la WIFI...

Si vous êtes éligible vous pourrez bénéficier d'aides sociales (CAF) qui permettront de réduire le montant de votre loyer.

Est-ce qu'il y a une limite d'âge ?

Il n'y a pas de limite d'âge. Toutefois, beaucoup de résidences étudiantes n'acceptent pas d'étudiant·e·s au-delà de 30 ans. Pour les mineur·e·s, une attestation parentale sera également nécessaire.

Réservation :

Est-ce que je peux réserver des mois à l'avance ?

A Toulouse il n'est pas possible de réserver son logement des mois à l'avance sauf cas particuliers. En effet, les locataires informent les agences de leur départ 1 mois avant la date. De ce fait, l'équipe Toul'Box n'a pas encore connaissance des disponibilités des mois à l'avance.

Comment garantir mon logement en période de forte affluence ?

Etant donné qu'il est impossible de réserver des mois à l'avance, si vous souhaitez garantir un logement en période de forte affluence, vous devrez payer à partir de la date de disponibilité, et non pas la date d'arrivée.

Est-ce que je peux avoir une attestation de logement sans avoir encore réservé ?

Non. Il ne peut pas y avoir d'attestation s'il n'y a pas de logement.

Est-ce que la Toul'Box peut me fournir une attestation de logement ?

La Toul'Box n'a pas de logement et ne peut pas délivrer ces attestations. Cependant, nous pourrions délivrer des attestations d'assistance à la recherche de logement.

Attention : ces attestations ne sont pas toujours acceptées par les autorités responsables.

Si j'annule ma réservation de logement, est-ce que je peux être remboursé-e des frais ?

Le premier loyer et la caution sont remboursés. Par contre, si vous avez finalisé votre réservation et payé les frais de dossier et de traitement, vous ne pourrez pas en être remboursé-e.

Est-ce que l'assurance logement est obligatoire ?

Oui. En France, tous les locataires sont obligé·e·s d'avoir une assurance habitation qui les couvre pendant la durée de leur location. Une fois que vous aurez reçu le détail de votre location, vous pourrez souscrire facilement en ligne. Votre opérateur·ice pourra vous guider.

APL (Aides Personnelles au Logement):

Est-ce que je peux faire la demande avant mon arrivée ?

Non. Il faut avoir emménagé dans votre logement. Votre opérateur·ice vous aidera pour la demande.

Est-ce que je peux toucher les APL le premier mois ?

Non. Le premier mois n'est jamais pris en compte. De plus, la demande ne peut pas être rétroactive et couvrir des mois où vous avez déjà payé votre loyer avant votre première demande. C'est pourquoi il faut effectuer sa demande dès son arrivée.

Si je trouve un logement sans la Toul'Box, est-ce que j'ai droit aux APL ?

Oui. Tous les logements conventionnés et déclarés sont éligibles aux APL.

Est-ce que j'ai moins d'APL si je suis en colocation ?

Oui car la CAF considère que le loyer est plus bas en colocation.

Si je déménage, est-ce que je garde les APL ?

Si vous changez de location et que la durée entre les deux contrats ne dépasse pas 1 mois vous aurez continuité dans vos versements. Sinon, il y aura à nouveau un mois de carence.

Vous devrez toutefois effectuer une nouvelle demande une fois dans votre nouveau logement.

SANTE

Sécurité Sociale :

Est-ce que je peux m'affilier auprès de la sécurité sociale avant mon arrivée ?

Non. L'affiliation se fait en ligne après votre arrivée et votre inscription dans votre établissement.

Est-ce que je dois préparer des documents particuliers ?

Il faudra fournir une copie de votre acte de naissance ainsi que sa traduction assermentée.

La traduction peut être faite dans votre pays d'origine ou en France. Votre opérateur-ice pourra vous donner une liste de traducteur-ices.

Est-ce que je dois m'affilier si je suis européen·ne ?

Non. Si vous êtes européen·ne il vous suffit de venir muni·e de votre Carte Européenne d'Assurance Maladie. Si vous ne l'avez pas à votre arrivée, et que vous n'avez pas votre formulaire S1, vous pouvez vous affilier au système de santé français.

Par contre, si vous êtes doctorant·e ou chercheur·se et que vous percevez un salaire, il faudra impérativement vous affilier. Votre opérateur-ice vous guidera dans les démarches.

Est-ce que la mutuelle est obligatoire ?

Non. La mutuelle n'est pas obligatoire, il s'agit d'une assurance privée. Toutefois, elle est vivement recommandée car elle peut couvrir les 30% de frais médicaux qui ne seraient pas pris en charge par la sécurité sociale. Elle est donc vivement recommandée.

Votre opérateur-ice pourra vous conseiller.

Assurance :

Est-ce qu'une assurance santé voyage est obligatoire ?

Oui. Tant que vous n'êtes pas inscrit·e dans votre établissement vous n'êtes pas couvert·e par l'assurance maladie. Il faut donc souscrire à une assurance pour les premiers jours en France.

Si vous êtes chercheur·euses, l'affiliation à la sécurité sociale prend plus de temps, il faudra donc prévoir une durée minimum de 2 mois.

Comment souscrire à une assurance de responsabilité civile ?

L'assurance responsabilité civile est comprise dans votre assurance logement. Ainsi, dès que vous aurez reçu votre contrat de location, vous pourrez souscrire à l'assurance logement et par là même à l'assurance responsabilité civile. Sinon, vous pouvez souscrire auprès d'une assurance uniquement pour la responsabilité civile.

VIE QUOTIDIENNE

Banque :

Est-ce que je peux ouvrir mon compte avant mon arrivée ?

Non. En France, il faut être physiquement présent à un rendez-vous pour ouvrir un compte. La Toul'Box s'occupera de planifier votre rendez-vous dès votre arrivée.

Est-ce qu'il faut des documents particuliers ?

Afin d'ouvrir votre compte, vous aurez besoin des documents suivants :

- Pièce d'identité
- Lettre d'acceptation de votre établissement/Contrat de travail/Convention d'accueil
- Justificatif de domicile (contrat de location, attestation d'hébergement, facture...).

Est-ce que c'est nécessaire si je suis européen·ne ?

Cela dépend de votre situation. Pour certains logements et certaines opérations, un compte bancaire français sera nécessaire. C'est pourquoi nous recommandons vivement l'ouverture d'un compte.

Est-ce que c'est nécessaire si j'ai un compte international ?

Pour certaines procédures telles que la demande d'aide au logement, les comptes internationaux en ligne ne fonctionnent pas toujours.

Nous recommandons d'ouvrir un compte français car les démarches et procédures seront simplifiées.

Combien de temps faut-il pour ouvrir un compte ?

L'ouverture de compte peut se faire dès votre arrivée, le jour-même ou le lendemain selon les jours ouvrés. De manière générale, vous recevrez votre RIB directement, et recevrez votre carte bancaire après quelques jours.

Téléphonie :

Est-ce qu'il est nécessaire d'avoir un numéro français ?

Non. Par contre, il peut vous être demandé d'en fournir un au cours de votre séjour, notamment pour certaines procédures administratives.

Quel type de carte SIM peut m'être fournie ?

Si vous souscrivez à l'option carte SIM, une SIM pré-chargée avec 15giga vous sera fournie à votre arrivée. Par la suite, il faudra soit la recharger, soit souscrire à un nouveau forfait. Pour ce faire, notre équipe pourra vous guider.

TRANSPORT

Taxi :

Comment bénéficier d'un service de taxi ?

Si le taxi n'est pas déjà inclus dans votre pack, vous pouvez rajouter cette option sur votre commande pour 33€.

Est-ce que quelqu'un de la Toul'Box m'attendra à l'arrivée ?

Non. Nous vous transmettrons les indications mais nous ne serons pas présent-e-s.

Est-ce que le taxi peut me conduire à un hébergement temporaire ?

Oui. Si vous le souhaitez, le taxi pourra vous conduire à votre hébergement temporaire. Par contre, vous ne bénéficierez pas d'un second trajet jusqu'à votre logement définitif par la suite.

Comment trouver le taxi lors de mon arrivée ?

Votre opérateur-ice vous transmettra les indications afin de rejoindre le point de rendez-vous et reconnaître votre taxi.

Que faire si je ne trouve pas le taxi ?

Si vous ne trouvez pas votre taxi, il faut appeler le numéro qui vous sera transmis par votre opérateur-ice en indiquant votre numéro de réservation.

Transports quotidiens :

Quels sont les documents nécessaires pour la carte Pastel ?

Il n'y a pas besoin de fournir d'autres documents après avoir rempli votre profil Toul'Box.

Est-ce que je reçois la carte Pastel à l'arrivée ?

Oui, à condition d'avoir informé votre opérateur-ice de votre arrivée suffisamment à l'avance. Selon votre âge, elle sera déjà chargée pour 1 semaine ou 1 mois illimité sur le réseau Tisséo (tramway, bus, métro). Elle s'activera à la première utilisation.

Comment faire si je perds ma carte ?

Si vous perdez votre carte, la Toul'Box ne vous en commandera pas une autre. Il faudra aller directement en agence Tisséo (aux stations "Les Arènes" ou "Jean-Jaurès") et payer 9€ pour la création d'une nouvelle carte.

DEPART

Comment notifier mon bailleur de mon départ ?

Au minimum 1 mois avant la date souhaitée, il faut envoyer un courrier en lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce courrier, il faut décliner son identité, l'adresse du logement ainsi que les dates du séjour. Le cachet de la poste fait office de date de notification.

Votre opérateur-ice pourra vous fournir un modèle.

Est-ce que je dois fermer mon compte bancaire ?

Oui, il est nécessaire de fermer son compte bancaire si l'on n'a pas prévu de revenir vivre en France. Il faut contacter directement son conseiller-e à la banque en question.

Est-ce que je dois fermer mon compteur d'électricité ?

Selon les logements il faudra ou non effectuer la fermeture du compteur d'électricité.

Faut-il faire quelque chose pour la CAF ?

Oui. Il faut vous connecter sur votre compte et déclarer un changement de situation. Vous devrez déclarer votre nouvelle adresse, et les versements s'arrêteront automatiquement.

Si j'ai souscrit à une box internet, comment faire ?

Il faut rendre la box et mettre fin à votre contrat. Selon l'opérateur, vous devrez la renvoyer ou la rendre en boutique. Renseignez-vous directement auprès de votre service client.

PERTE ET VOL ?

Que faire si je perds :

Ma carte de séjour ?

Si vous êtes étranger et qu'on vous a volé votre carte de séjour, vous devez effectuer des démarches différentes en fonction du lieu du vol (en France ou à l'étranger). Dans tous les cas, vous devrez porter plainte en commissariat ou gendarmerie, et vous devrez demander un duplicata de votre carte de séjour dont le coût varie selon le type et la mention.

La demande se fait sur le site de l'[ANEF](https://www.demarches.interieur.gouv.fr/particuliers/faire-etranger-cas-vol-carte-sejour). Elle est payante : 75€ pour les étudiant-es, sinon 225€.

Pour plus d'informations : <https://www.demarches.interieur.gouv.fr/particuliers/faire-etranger-cas-vol-carte-sejour>

Ma carte de transport ?

Vous pouvez vous rendre directement dans une agence Tisséo et demander si elle se trouve dans les objets trouvés. Si elle n'y est pas, vous devrez repayer une carte de transport (9€), mais votre abonnement se rechargera automatiquement sur la nouvelle carte.

Ma carte vitale ?

Il faut effectuer une déclaration directement sur votre compte personnel [Ameli](https://www.ameli.fr). Vous pourrez en commander une nouvelle gratuitement.

Ma carte d'identité/mon passeport ?

Si vous êtes étranger et que l'on vous a volé votre document d'identité, vous devez porter plainte auprès des autorités locales et vous rendre en ambassade ou au consulat.

Ma carte bancaire ?

Vous devez faire opposition dans les plus brefs délais. Soit sur votre application, soit via le service client par téléphone.

Vous pouvez ensuite contacter votre conseiller-e pour obtenir des explications sur la commande d'une nouvelle carte.

Ma carte européenne d'assurance maladie ?

Vous devez déclarer la perte/vol auprès de votre système de santé et en commander une nouvelle. En attendant vous pouvez également utiliser le formulaire S1.

MY ORDER

Procedure:

Who is eligible?

In order to benefit from the Toul'Box support, you must meet the following criteria:

- Being registered/hosted in one of the UT member institutions
- Being on an incoming international mobility programme

If the pack is included in my registration fees, do I need to place an order?

No. When the time comes, your host institution will place the order for you. You will then receive an e-mail allowing you to activate your account.

Finally, an operator will be assigned to you and they will contact you.

If you create your account before your institution does so for you, you risk delaying the process. If you think there is an abnormally long delay, please contact your institution directly.

How do I place an individual order?

You need to create an account on the Toul'Box platform and then select the pack that suits you. Then enter your personal details and upload the necessary documents. Finally, once the payment has been made and the order has been finalised, your Toul'Box operator will contact you to start the process.

How does the payment process work?

When you place an order, it is only a pre-payment. This means that the money is blocked by your bank, but will only be captured once the services have been carried out and the order has been validated by the Toul'Box team.

If the order is more than 2 months old, your initial order will be cancelled and you will be asked to place a new one so that the payment can be captured.

Is there a deadline for ordering?

Yes, you are required to place an order at least 6 weeks before your arrival date. If you decide to place an order less than one month before your arrival, all services cannot be guaranteed, especially during busy periods.

Can I cancel my order?

Yes, if the services have not yet been carried out. In this case, you can go directly to your personal space and cancel your order, or ask the Toul'Box team to do it for you. No costs will be engaged.

HOUSING

Search:

After placing an order, how does the accommodation search work?

If you have subscribed or your pack includes assistance in finding an accommodation, after placing your order you will receive an email from your Toul'Box operator to fill in a questionnaire concerning your accommodation criteria.

Proposals corresponding to your answers and availability will then be sent to you.

Reservations for accommodation can only be made one to two months before your arrival.

Is there a minimum budget required?

You should expect to pay around 550€/month for a studio and 500€ for a shared room. You may also need to add extra costs such as electricity, heating, WIFI...

If you are eligible, you may be able to benefit from social aid (CAF) which will reduce the amount of your rent.

[Is there an age limit?](#)

There is no age limit. However, many student residences do not accept students over the age of 30. For minors (under 18), a parental certificate will also be required.

Booking:

[Can I book my accommodation months in advance?](#)

In Toulouse it is not possible to book your accommodation months in advance except in special cases. Indeed, tenants inform their agencies of their departure 1 month before the date. As a result, the Toul'Box team is not aware of availability months in advance.

[How can I secure my accommodation during busy periods?](#)

As it is impossible to book months in advance, if you wish to secure your accommodation during busy periods, you will have to pay from the date of availability, not the date of your arrival.

[Can I get an accommodation certificate without having booked yet?](#)

No. There can be no certificate if there is no accommodation.

[Can Toul'Box provide me with an accommodation certificate?](#)

The Toul'Box does not own accommodations and cannot issue these certificates. However, we can issue certificates of assistance in finding accommodation.

Please note: these certificates are not always accepted by the authorities.

[If I cancel my accommodation reservation, can I be reimbursed?](#)

The first rent and the deposit are refunded. However, if you have finalised your reservation and paid the application and processing fees, these will not be reimbursed.

[Is home insurance compulsory?](#)

Yes, in France all tenants are required to have home insurance to cover them for the duration of their tenancy. Once you have received the details of your future accommodation, you can easily subscribe online. Your operator will be able to guide you.

Housing benefits (APL):

[Can I apply before I arrive?](#)

No. You must have moved into your accommodation. Your operator will help you with the application.

[Can I receive the APL for the first month?](#)

No. The first month is never taken into account. Furthermore, the application cannot be retroactive. This is why you have to apply as soon as you arrive.

[If I find accommodation without the Toul'Box, am I entitled to the APL?](#)

Yes, all accommodation that has been approved and declared is eligible for the APL.

Do I receive less APL if I am sharing accommodation?

Yes, because the CAF considers that the rent is lower in a shared accommodation.

If I move out, do I get to keep the APL?

If you change tenancy and the period between the two contracts does not exceed one month, you will continue to receive your payments. Otherwise, there will be a one-month waiting period. However, you will have to make a new application once you move into your new home.

HEALTH

Social Security :

Can I register for the social security system before I arrive?

No. The registration is done online after your arrival and registration in your hosting institution.

Do I need to prepare any specific documents?

You will need to provide a copy of your birth certificate and a sworn translation. The translation can be done in your country of origin or in France. Your operator can give you a list of translators.

Do I have to register if I am European?

No. If you are European, you just need to bring your European Health Insurance Card. If you do not have it when you arrive, and you do not have your S1 form, you can join the French health system. However, if you are a doctoral student or a researcher and you receive a salary, you will have to register. Your operator will guide you through the procedures.

Is the complementary insurance (“mutuelle”) compulsory?

No. The *mutuelle* is not compulsory, it is a private insurance. However, it is highly recommended because it can cover the 30% of medical expenses that are not covered by the social security. Your operator can advise you.

Insurance :

Is travel insurance compulsory?

Yes. As long as you are not registered in your hosting institution you are not covered by the social security. You must therefore take out insurance for the first few days in France. If you are a researcher, registration for the social security system takes longer, so you should allow for a minimum of 2 months.

How do I take out civil liability insurance?

Civil liability insurance is included in your accommodation insurance. Therefore, as soon as you receive your rental agreement, you can take out accommodation insurance and thus liability insurance. Alternatively, you can take out insurance for civil liability only.

DAILY LIFE

Banking :

Can I open my account before I arrive?

No. In France, you have to be physically present during an appointment to open an account. Your operator will arrange your appointment upon arrival.

Do I need any special documents?

In order to open your account, you will need the following documents:

- Identity document
- Letter of acceptance from your institution/employment contract/hosting agreement
- Proof of address (rental contract, accommodation certificate, invoice, etc.).

Is this necessary if I am European?

It depends on your situation. For some accommodation and some operations, a French bank account will be necessary. This is why we strongly recommend opening an account.

Is it necessary if I have an international account?

For certain procedures such as applying for housing benefits, online international accounts do not always work. We recommend opening a French account as this will simplify the process.

How long does it take to open an account?

You can open an account as soon as you arrive, on the same day or the following day depending on the working day. In general, you will receive your RIB (bank details) directly, and will receive your bank card after a few days.

Telephony :

Is it necessary to have a French number?

No. However, you may be asked to provide one during your stay, particularly for certain administrative procedures.

What type of SIM card can I get?

If you subscribe to the SIM card option, a pre-loaded SIM card with 15giga will be provided to you on arrival. Afterwards, you will either have to recharge it or subscribe to a new package. Our team will be able to guide you in this process.

TRANSPORT

Taxi :

How to benefit from a taxi service?

If a taxi is not already included in your pack, you can add this option to your order for 33€.

Will someone from the Toul'Box be waiting for me on arrival?

No. We will give you directions but we will not be present.

[Can the taxi take me to my temporary accommodation?](#)

Yes, if you wish, the taxi can take you to your temporary accommodation. However, you will not be given a second ride to your permanent accommodation afterwards.

[How do I find the taxi when I arrive?](#)

Your operator will provide directions to the meeting point and information to identify your taxi.

[What do I do if I can't find the taxi?](#)

If you cannot find your taxi, you should call the number given to you by your operator and give your booking number.

Daily transport :

[What documents do I need for the Pastel card?](#)

There is no need to provide any other documents after filling in your Toul'Box profile.

[Do I receive the Pastel card on arrival?](#)

Yes, as long as you have informed your operator of your arrival well in advance. Depending on your age, it will already be loaded for 1 week or 1 month with unlimited travel on the Tisséo network (tramway, bus, metro). It will be activated the first time you use it.

[What do I do if I lose my card?](#)

If you lose your card, the Toul'Box will not order you another one. You will have to go directly to a Tisséo branch (at either "Les Arènes" or "Jean-Jaurès" stations) and pay €9 to create a new card.

DEPARTURE

[How do I notify my landlord of my departure?](#)

At least one month before the desired date, you must send a letter by registered post with acknowledgement of receipt ("lettre recommandée avec accusé de réception"). In this letter, you must state your identity, the address of the accommodation and the dates of your stay. The postmark will serve as the date of notification.

Your operator can provide a template.

[Do I have to close my bank account?](#)

Yes, it is necessary to close your bank account if you do not plan to return to live in France. You should contact your bank counselor.

[Do I have to close my electricity meter?](#)

Depending on the accommodation, you may or may not have to close your electricity meter. Please ask them directly.

[Do I have to do anything for the CAF?](#)

Yes, you need to log in to your account and declare a change of situation. You will have to declare your new address, and payments will stop automatically. If it is not done, you may have to pay them back months later.

[If I have subscribed to an internet box, what do I do?](#)

You have to return the box and terminate your contract. Depending on the operator, you will have to send it back or return it to the shop. Ask your customer service directly.

LOSS AND THEFT?

What to do if I lose:

My residence permit?

If you are a foreigner and your residence permit has been stolen/lost, you must take different steps depending on whether it was stolen/lost in France or abroad. In all cases, you must report the theft/loss to a police station or gendarmerie, and you must apply for a duplicate of your residence permit, the cost of which varies according to the type and reference.

The application is made on the ANEF website. There is a charge for this: 75€ for students, otherwise 225€.

For more information: <https://www.demarches.interieur.gouv.fr/particuliers/faire-etranger-cas-vol-carte-sejour>

My transport card?

You can go directly to a Tisséo agency and ask if it is in the lost property. If it is not, you will have to pay for a new transport card (9€), but your subscription will automatically be recharged on the new card.

What about my carte vitale?

You must make a declaration directly on your personal Ameli account. You can order a new one free of charge.

My identity card/passport?

If you are a foreigner and your identity document has been stolen, you must file a complaint with the local authorities and go to the embassy or consulate.

My bank card?

You must stop payment as soon as possible. Either on your application or via the customer service by phone. You can then contact your advisor to obtain explanations on how to order a new card.

My European Health Insurance card?

You must declare the loss/theft to your medical system, and order a new one. In the meantime, you can use the S1 form.