



## COMMENT OUVRIR UN DOSSIER

Vous devez ouvrir votre dossier dans les 5 jours ouvrés suivant le sinistre.  
Aucune ouverture de dossier ne peut être faite par email ou par téléphone.

- 1 Allez sur le site de déclaration dédié (inscrit sur les conditions générales du contrat d'assurance).
- 2 Cliquez sur l'onglet **Indemnisation**.
- 3 Cliquez sur **Déclaration**.
- 4 Entrez votre **numéro de dossier voyage** ou votre **numéro de souscription d'assurance** et la **date de départ**.
- 5 Cliquez sur **déclarer votre dossier d'assurance**.
- 6 Vous allez être dirigé vers un formulaire à compléter.
- 7 Pour finaliser votre ouverture, cliquez sur **déclarer votre dossier d'assurance** en bas de page.
- 8 Vous recevrez un numéro de dossier sinistre commençant par **S2**.

## OUVERTURE D'UN DOSSIER INDEMNISATION

Je ne trouve pas les références pour ouvrir mon dossier sinistre/Je ne trouve pas mon numéro de dossier voyage ou mon numéro de souscription.

**Le numéro de dossier voyage se trouve sur votre facture d'achat du voyage.**

**Le numéro de souscription d'assurance se trouve sur votre attestation de souscription d'assurance.**

Si vous ne disposez pas de ce numéro, nous vous invitons à **contacter votre voyagiste** afin qu'il vous le communique.

J'ouvre mon dossier pour raison médicale et je reçois une liste non exhaustive de documents à transmettre.

**Transmettez les pièces relatives à votre pathologie :**

Vous avez été hospitalisé : **Le bulletin d'hospitalisation**

Vous avez eu un arrêt de travail : **Les arrêts de travail**

Vous avez passé des examens : **Les comptes rendus**

Vous avez eu un traitement : **Les ordonnances de traitement**



## METTRÉ À JOUR UN DOSSIER

**Aucun document ne doit être envoyé par email.**

- 1 Allez sur le site de déclaration dédié (inscrit sur les conditions générales du contrat d'assurance).
- 2 Cliquez sur l'onglet **Indemnisation**.
- 3 Cliquez sur **Consultation**.
- 4 Entrez votre **numéro de dossier** sinistre commençant par **S2** ainsi que votre date de départ.
- 5 Cliquez sur **Consulter votre dossier d'assurance**.
- 6 Téléchargez les documents dans les rubriques correspondantes.

Si vous n'y parvenez pas pour quelque motif que ce soit, nous vous invitons à nous transmettre les documents par voie postale à l'adresse suivante :



XPLORASSUR  
8-10 Rue du Pont de Tounis  
31000 Toulouse



Veuillez noter que si vous procédez à l'envoi des documents par voie postale, les délais de traitement seront rallongés.

## SUIVI D'UN DOSSIER INDEMNISATION

### Où puis-je trouver mes factures ?

Les factures initiales et frais d'annulation sont des documents comptables transmis par votre voyagiste.

Si vous ne disposez pas de ces documents, nous vous invitons à contacter votre voyagiste afin de les obtenir.

### Qu'est-ce que la facture de frais d'annulation ?

La facture de frais d'annulation est un document comptable émis par votre voyagiste après votre annulation et mentionnant les frais retenus suite à votre désistement/annulation.

En général, ce document est à la date de votre annulation, comporte la mention « frais d'annulation » et mentionne parfois le pourcentage appliqué.

### Dois-je faire remplir le questionnaire médical confidentiel alors que je vous ai déjà fourni une attestation de mon médecin ?

Oui, le questionnaire médical confidentiel est un document obligatoire pour l'instruction de votre dossier.

### De combien de temps je dispose pour fournir les documents ?

Vous disposez de 2 ans à partir de l'ouverture, pour transmettre les documents permettant l'instruction de votre dossier.

Cependant, pour faciliter la gestion de votre dossier, nous vous remercions de transmettre les documents demandés en une seule fois, cela réduira les délais de traitement.

### Qu'est-ce que les frais d'annulation ? Comment sont-ils calculés ?

Les frais d'annulation sont des frais appliqués par votre voyagiste après votre annulation.

Ils sont calculés en fonction des conditions générales de vente du voyagiste (barème) qui vous ont été remis lors de la signature de votre contrat de voyage. Ils sont exprimés en pourcentage (%) du prix du voyage en fonction de la date d'annulation et de celle de votre départ.

## CLÔTURE D'UN DOSSIER INDEMNISATION

### Quand et comment suis-je remboursé ?

Dès que votre dossier est complet, nous procédons au règlement par virement.

À partir de l'envoi du mail de règlement, vous recevrez votre virement dans un délai de 7 jours ouvrés.

Je souhaite contester la décision ou le montant remboursé.

Nous vous remercions de nous adresser votre contestation directement sur le site en mentionnant le motif de celle-ci.



Cette FAQ est un document à vocation commerciale et ne peut pas avoir de valeur contractuelle. Nous vous remercions de bien vouloir vous référer aux Conditions Générales de votre contrat d'assurance souscrit.

Merci de votre confiance.



## HOW TO FILE A CLAIM

You must file your claim within 5 working days of the event.  
No claims can be filed by email or phone.

- 1 Go to the website to file your claim (Listed in the general terms and conditions of the insurance contract).
- 2 Click on **Claim**.
- 3 Click on **Make a claim**.
- 4 Enter your **travel file number** or your insurance **subscription number** and **departure date**.
- 5 Click on **Open your insurance claim**.
- 6 You will be directed to a form to fill in.
- 7 Complete the claim filing by clicking on **Open your insurance claim** at the bottom of the page.
- 8 You will receive a claim number beginning with **S2**.

## FILING A CLAIM

I can't find the references to file my claim / I can't find my travel file number or my subscription number.

**The travel file number can be found on your travel invoice.**

**The insurance subscription number can be found on your insurance subscription certificate.**

If you do not have this number, please contact **your tour operator** to get this information.

I file a claim for medical reasons and I receive a non-exhaustive list of proof documents to send.

**Send the proof documents related to your pathology:**

You were hospitalized: **Hospitalization reports**

You have been on sick leave: **Sick leave certificates**

You underwent medical tests: **Medical reports**

You received medications: **Medical prescriptions**



## UPDATE A CLAIM

No documents should be sent by email.

- 1 Go to the website to file your claim.  
(Listed in the general terms and conditions of the insurance contract).
- 2 Click on **Claim**.
- 3 Click on **View a claim**.
- 4 Enter your **claim number** beginning with « S2 » as well as your **departure date**.
- 5 Click on **View your insurance claim**.
- 6 Upload the proof documents in the appropriate section.

If for any reason you are unable to do so, please send us the proof documents by post to the following address :



XPLORASSUR  
8-10 Rue du Pont de Tounis  
31000 Toulouse  
France



Please note that if you send the documents by post, the processing time will be longer.

## FOLLOWING UP A CLAIM

### Where can I find my invoices ?

Original invoices and cancellation fees are accounting documents provided by your tour operator.  
If you do not have these documents, please contact your tour operator to receive them.

### What is the cancellation fee invoice ?

The cancellation fee invoice is an accounting document issued by your tour operator after your cancellation, showing the fees retained as a result of your withdrawal/cancellation.  
This document is usually dated from the date of your cancellation, stating "cancellation fee" and sometimes mentioning the percentage applied.

### Must I have the confidential medical form filled in when I have already provided you with a medical certificate from my physician ?

Yes, the confidential medical form is a mandatory document in order to manage your claim.

### How much time do I have to submit the proof documents ?

You have two years from the date of filing the claim to submit the proof documents required to manage your claim.  
However, in order to smooth your claim management, we request that you send all the required proof documents at once, since it will reduce the claim management time.

### What are cancellation fees? / How are they calculated ?

Cancellation fees are applied by your tour operator in case of your cancellation.  
They are calculated according to the tour operator's general sale terms and conditions which were given to you when you signed your travel contract. They are expressed as a percentage (%) of the price of the trip, depending on the date of your cancellation and the date of your departure.

## CLOSING A CLAIM

### How and when am I reimbursed ?

As soon as your claim is complete, we will proceed to the payment by bank transfer.

You will receive your transfer within **7 working days** from the date we send you the payment notification by e-mail.

### I wish to contest the decision or the amount reimbursed.

Please submit your complaint directly through our website, specifying the reason for your request.



FAQ

This FAQ is provided for informational purposes only and does not have contractual value. Please refer to the General Terms and Conditions of your insurance contract.

Thank you for your trust.