



## 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.