

Secutix B2C Partner-Hosted FAQs

Version du 15 septembre 2025

Secutix B2C Partner-Hosted FAQs	1
Paragraphe d'introduction	3
À propos de la protection XCover	3
Pourquoi ajouter la protection XCover ?	3
Comment souscrire la protection XCover ?	3
Gestion de votre protection XCover	3
Où se trouvent les documents relatifs à ma protection XCover ?	3
Je ne trouve aucun e-mail de XCover. Que dois-je faire ?	3
Comment me connecter à mon compte XCover ?	4
Comment modifier ma protection XCover ?	4
Quel est le délai pour annuler ma protection XCover et obtenir le remboursement de ma prime ?	4
Ce qu'il faut savoir sur votre protection XCover	5
Que couvre ma protection ?	5
Que ne couvre pas ma protection ?	5
Quand ma protection commence-t-elle et finit-elle ?	5
Dépôt d'une demande d'indemnisation	6
Comment faire une demande d'indemnisation ?	6
De quels documents ai-je besoin pour déposer une demande d'indemnisation ?	6
Où puis-je voir l'état d'avancement de ma demande d'indemnisation ?	6
Comment vais-je recevoir le remboursement de mon billet ?	6
À propos de XCover	7

Qui est XCover ?	7
Comment contacter XCover ?	7

Paragraphe d'introduction

XCover, notre partenaire, offre une protection simple et sans stress pour nos événements. Avec son processus en ligne, XCover vous permet de facilement demander une indemnisation et de recevoir immédiatement le paiement des demandes approuvées. L'équipe d'assistance de XCover est à votre disposition pour répondre à toutes les questions non abordées dans le Centre d'aide.

À propos de la protection XCover

Pourquoi ajouter la protection XCover ?

Avec le processus de demande d'indemnisation sans stress de XCover, gardez l'esprit tranquille en cas de maladie, de blessure ou d'autres imprévus vous empêchant d'assister à l'événement réservé. Les démarches en ligne sont simples, et XCover règle rapidement les demandes d'indemnisation approuvées.

Comment souscrire la protection XCover ?

Vous pouvez ajouter la protection XCover à l'étape du paiement lors de l'achat de vos billets. À ce stade, vous pourrez consulter le détail de la protection et les Conditions générales. Après la souscription, vous pourrez accéder à des informations supplémentaires sur votre protection XCover en vous connectant à votre [compte XCover](#).

Si vous effectuez votre achat par le biais de la billetterie, vous devez fournir une adresse électronique afin que XCover puisse vous envoyer un e-mail de confirmation et les détails de la protection souscrite.

Gestion de votre protection XCover

Où se trouvent les documents relatifs à ma protection XCover ?

Afin de protéger votre vie privée, vos documents XCover ne sont pas joints directement à l'e-mail de confirmation envoyé par XCover. En revanche, vous pouvez y accéder à l'aide des liens indiqués dans l'e-mail. Tous les documents sont disponibles dans votre compte XCover.

Je ne trouve aucun e-mail de XCover. Que dois-je faire ?

Après la souscription d'une protection XCover ou lors de la demande d'un nouveau mot de passe, XCover vous envoie immédiatement un e-mail de confirmation. Cependant, il peut

s'écouler entre une heure et un jour avant que vous ne le receviez. Si vous ne trouvez aucun e-mail de XCover passé un certain délai, consultez [cet article](#) pour savoir comment résoudre les problèmes connexes.

Pour activer votre compte XCover, cliquez sur le lien figurant dans votre e-mail de confirmation. Depuis votre compte XCover, vous pouvez consulter les documents relatifs à votre protection XCover, apporter des modifications ou déposer une demande d'indemnisation.

Comment me connecter à mon compte XCover ?

Votre compte est automatiquement créé lorsque vous souscrivez la protection XCover. Pour l'activer, il vous suffit de cliquer sur le lien figurant dans l'e-mail de confirmation de XCover afin de configurer votre compte XCover. Cette étape est essentielle pour faciliter vos potentielles demandes d'indemnisation. Si vous ne trouvez pas votre e-mail de confirmation, consultez [cet article](#) pour savoir comment résoudre les problèmes connexes.

Si vous avez déjà activé votre compte, connectez-vous simplement à l'aide de l'adresse e-mail que vous avez indiquée lors de votre inscription initiale pour accéder à vos documents, modifier votre protection ou déposer une demande d'indemnisation.

Comment modifier ma protection XCover ?

Selon les conditions de votre contrat, vous pouvez apporter certaines modifications à votre protection XCover. Pour connaître les actions disponibles, connectez-vous à votre compte XCover et cliquez sur l'option « Annuler/Modifier » pour la protection que vous souhaitez modifier.

En général, XCover permet de mettre à jour des informations telles que les coordonnées via [XCover.com](#).

Quel est le délai pour annuler ma protection XCover et obtenir le remboursement de ma prime ?

Pour annuler votre protection XCover, veuillez vous connecter à votre compte XCover. Votre protection n'est pas remboursable, sauf si vous l'annulez dans les 14 jours suivant l'achat, si vous n'avez déposé aucune demande de remboursement de billet et si l'événement n'a pas eu lieu.

Si vous vous connectez à XCover.com pour la première fois, vous recevrez un e-mail vous demandant de confirmer votre adresse électronique. Cliquez sur le lien figurant dans cet e-mail pour finaliser la configuration de votre compte.

Si vous remplissez les conditions de remboursement, la demande sera entièrement traitée par l'équipe XCover et gérée via [XCover.com](https://xcover.com).

Ce qu'il faut savoir sur votre protection XCover

Que couvre ma protection ?

La protection XCover couvre une grande variété d'imprévus qui pourraient vous empêcher d'assister à l'événement réservé. Cela inclut, entre autres, la maladie, les blessures, les grèves dans les transports et les intempéries. Vous pouvez consulter l'intégralité des Conditions générales lors du paiement et y accéder depuis XCover.com après la souscription de la protection.

Pour plus de détails concernant votre protection XCover, connectez-vous à votre [Compte XCover](#).

Que ne couvre pas ma protection ?

Votre protection XCover est soumise aux Conditions générales acceptées lors de la souscription.

Votre protection peut ne pas s'appliquer dans les cas suivants :

- Vous changez simplement d'avis au sujet de votre participation à l'événement.
- Vous ne fournissez pas les justificatifs ou les documents requis dans le cadre du processus de demande d'indemnisation.
- L'événement concerné est annulé.

Pour plus de détails concernant votre protection XCover, connectez-vous à votre [Compte XCover](#) afin de prendre connaissance des exclusions.

Quand ma protection commence-t-elle et finit-elle ?

Votre protection vous couvre de sa date de souscription à la date de votre événement. Vous pouvez déposer une demande d'indemnisation jusqu'à 15 jours après la fin de l'événement.

Les dates de couverture sont indiquées sous « Votre protection » dans votre [compte XCover](#).

Dépôt d'une demande d'indemnisation

Comment faire une demande d'indemnisation ?

Commencez par rassembler tous les détails et documents étayant votre demande d'indemnisation. [Cet article utile](#) indique les documents que vous pourriez devoir fournir en fonction du motif de votre demande d'indemnisation.

Lorsque vous êtes prêt(e) à soumettre votre demande d'indemnisation, connectez-vous à votre compte XCover, sélectionnez la protection XCover concernée, puis passez à l'étape « Faire une demande d'indemnisation ».

De quels documents ai-je besoin pour déposer une demande d'indemnisation ?

Lorsque vous effectuerez votre demande d'indemnisation en ligne, il vous sera demandé de fournir des informations et des documents à l'appui de votre demande. Si vous fournissez des documents clairs et complets, XCover pourra évaluer votre demande plus rapidement. Les documents requis varient en fonction du type de demande d'indemnisation. [Cet article utile](#) peut vous aider.

Où puis-je voir l'état d'avancement de ma demande d'indemnisation ?

Pour connaître l'état de votre demande d'indemnisation et consulter l'historique complet des e-mails envoyés par l'équipe de gestion des indemnisations de XCover, il vous suffit de consulter le [Centre de gestion des indemnisations de XCover](#). Vous pouvez aussi vous connecter à votre compte XCover et accédez à « Votre demande d'indemnisation ».

Comment vais-je recevoir le remboursement de mon billet ?

Une fois que vous avez annulé votre billet via XCover et que le remboursement a été approuvé, l'équipe de gestion des indemnisations de XCover vous enverra un e-mail avec un lien sécurisé permettant de confirmer vos coordonnées bancaires en vue du paiement. Dès réception de vos coordonnées, XCover procédera automatiquement au paiement. Le traitement des paiements peut prendre jusqu'à cinq jours. Surveillez votre boîte de réception :

l'équipe de gestion des indemnisations de XCover vous enverra un e-mail pour confirmer que votre banque a bien reçu le paiement.

Si d'autres types de paiement sont disponibles, ils seront indiqués sur la page sécurisée. XCover n'envoie pas de chèque par voie postale.

À propos de XCover

Qui est XCover ?

XCover appartient à Cover Genius, un acteur de l'Insurtech de premier plan qui a récemment obtenu la première place du classement des entreprises à croissance rapide du Financial Times. Cover Genius a remporté des dizaines de prix aux États-Unis, dans l'UE, au Royaume-Uni, en Asie, en Inde et en Australie pour sa gestion des demandes d'indemnisation et son service à la clientèle. La protection XCover est soutenue par certaines des plus grandes entreprises du monde, dont Lloyd's, Generali, Sompco, CNA et Munich Re.

Comment contacter XCover ?

Pour toute question générale à propos de votre protection XCover, consultez les réponses disponibles dans le Centre d'aide, accessible depuis votre [compte XCover](#). Si vous souhaitez en savoir plus sur la couverture de votre protection XCover, vous pouvez consulter les Conditions générales dans votre [compte XCover](#).

L'examen de toutes les demandes des clients se fait par e-mail. Pour obtenir une réponse rapide, vous pouvez répondre à tous les e-mails XCover.