



Assurance annulation billet avion

Par **sowbiba**, le **27/04/2011** à **15:45**

Bonjour,

Ma mere est venue en france pour un mois, en provenance du senegal. elle a donc eu un visa schenghen. voulant aller voir son frere en martinique, je me renseigne donc sur les modalités (niveau autorisations) et on me dit qu'il faut une invitation et a l'aeroport ou a la prefecture, une extension de visa nous sera delivree (renseignements de la police aux frontieres).

Etant donnée cette info, j'achete donc un billet sur goVoyages en prenant une assurance annulation (au cas ou).

Le jour du depart, l'embarquement est refusée par la police aux frontieres, qui nous renvoie a la prefecture en affirmant que ca se faisait en une demi-journée. Je vais au comptoir de la compagnie (Corsair) et echange le billet contre un qui decolle le lendemain.

A la prefecture, on nous dit que l'extension de visa peut prendre 3jours. Le voyage ne devant etre que d'une semaine, ma mere decide d'annuler.

Je telephone donc a govoyages qui ne s'engage qu'a payer les taxes d'aeroport (soit a peine 10% du prix du billet) et me demande de m'adresser a la compagnie d'assurances (dont j'avais jamais entendu parler). Apres 1h de recherche je trouve enfin ou telecharger mon contrat d'assurances et je contacte la compagnie d'assurances (tout ceci avant la date du retour).

La compagnie m'informe qu'aucun remboursement ne peut avoir lieu pour la raison "Refus de Garantie".

Ma question est : suis je en tort? si oui, qu'on m'explique a quoi sert donc une assurance

annulation? si non, que dois je faire?

Je vous remercie de votre patience.

Par **alterego**, le **27/04/2011 à 23:27**

Bonjour,

Vous nous donnez beaucoup d'informations qui n'ont d'intérêt que si nous avons connaissance du contrat (scan ou site où le télécharger).

Chaque Compagnie aérienne ou chaque Compagnie d'assurances a des conditions qui lui sont propres en ce qui concerne la possibilité pour le voyageur d'obtenir le report ou le remboursement d'un vol.

Cordialement

Par **sowbiba**, le **28/04/2011 à 12:45**

j'ai uploadé les pages du contrat sur un serveur, trop grandes pour être affichées ici ;

http://dev1.3xo.fr/garantie/GARANTIE_ANNULATION_VOL_ET_PH_FR1.jpg

http://dev1.3xo.fr/garantie/GARANTIE_ANNULATION_VOL_ET_PH_FR2.jpg

http://dev1.3xo.fr/garantie/GARANTIE_ANNULATION_VOL_ET_PH_FR3.jpg

http://dev1.3xo.fr/garantie/GARANTIE_ANNULATION_VOL_ET_PH_FR4.jpg

http://dev1.3xo.fr/garantie/GARANTIE_ANNULATION_VOL_ET_PH_FR5.jpg

http://dev1.3xo.fr/garantie/GARANTIE_ANNULATION_VOL_ET_PH_FR6.jpg

http://dev1.3xo.fr/garantie/GARANTIE_ANNULATION_VOL_ET_PH_FR7.jpg

http://dev1.3xo.fr/garantie/GARANTIE_ANNULATION_VOL_ET_PH_FR8.jpg

http://dev1.3xo.fr/garantie/GARANTIE_ANNULATION_VOL_ET_PH_FR9.jpg

http://dev1.3xo.fr/garantie/GARANTIE_ANNULATION_VOL_ET_PH_FR10.jpg

Par **alterego**, le **28/04/2011 à 16:44**

Merci SOWBIBA

Grâce à vous, j'ai trouvé une adresse qui offre une lecture plus confortable du document et la possibilité de le télécharger intégralement, ce que j'ai fait.

Je le consulterai ce soir et vous répondrai demain au plus tard.

http://assurances.advances.com/mirror/default2004/page/fr/Formule_2_en_1_FR.pdf?CFID=18252681&1D247F85-155D-026A-

Cordialement

Par alterego, le 28/04/2011 à 22:32

Bonsoir

L'assureur ne peut se contenter de motiver son refus par "Refus de Garantie".

Vous devez donc lui adresser une lettre recommandée AR précisant que ***son refus de garantie est formulé en termes généraux et imprécis et qu'en conséquence il veuille bien vous faire savoir sur quel article de la police d'assurance il appuie ce refus de prise en charge du sinistre.***

Sous réserve, après consultation du contrat, il semblerait que l'assureur fonde sa décision sur Annulation et modification toutes causes --> § Exclusions : *Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garanties les annulations résultant "[s]De la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes,[s] la non-conformité d'un passeport, l'oubli de vaccination, le vol ou la perte de papiers d'identité plus de 48 heures avant le départ."*

[s]L'extension de visa[/s]

Les départements d'outre-mer sont soumis à des régimes de circulation et de séjour particuliers. Contrairement aux départements métropolitains, **ils ne font pas partie de l'Espace Schengen.**

L'étranger non-résident, titulaire d'un visa Schengen, doit solliciter auprès de la préfecture métropolitaine, dans laquelle ils se trouvent temporairement, une extension de visa pour le DOM souhaité avec consultation obligatoire du préfet d'outre-mer.

Les Préfectures et les Consulats sont seuls habilités à interroger les préfets des DOM pour les visas les concernant.

"Administration oblige", vous comprendrez que les brefs délais qui vous ont annoncés par les uns et les autres n'aient pu être tenus.

Il est regrettable que votre maman ne se soit pas renseignée, en son temps, sur un éventuel déplacement dans les DOM. Même si l'intention l'en a pris qu'en France, elle se trouve en porte à faux avec l'assurance annulation voyage.

Elle peut (vous pour elle) mettre en cause les informations reçues de l'aéroport, de la PAF, mais plus difficilement celles de la Préfecture, le retard de visa étant consommé. Quand bien même ses chances d'avoir gain de cause auprès de l'assureur sont infimes, essayez quand même. Vous n'avez rien à perdre.

Cordialement

[citation]***Ces informations ne sauraient remplacer la consultation de votre Conseil habituel ou de tout autre professionnel du droit***[/citation]