

Résumé des conditions Assurance annulation des billets

de **TRASMEDITERRANEA** prise en charge par **AXA**

La souscription d'une Assurance annulation a pour objet **la prise en charge du remboursement des frais d'annulation d'un voyage à charge de l'ASSURÉ, dans le cas où ils lui seraient facturés en vertu des Conditions générales du Contrat de transport.** Ces frais comprennent notamment les montants issus de l'achat de billet à des tarifs qui ne permettent spécifiquement pas le remboursement par la Compagnie de transport, par exemple les achats à des tarifs flexibles, mini ou réduits, et/ou les offres qui, en soi, ne permettent pas le remboursement.

La souscription de la police d'assurance annulation de voyage **doit s'effectuer au moment de l'émission** de la réservation par le passager. Elle ne peut être souscrite à une date postérieure à la date d'achat.

Le montant de l'assurance varie en fonction du montant total du billet, la somme avoisinant les **3,3 %** en moyenne, une fois les frais et réductions appliqués. Cette assurance permet l'annulation du billet, grâce à laquelle le passager récupère le montant intégral **qui correspond au dédit, à l'exception des frais correspondant à la prime d'assurance et des frais d'émission.**

Par conséquent, **dans le cas où les billets seraient soumis à un tarif qui permet la restitution d'une partie du montant de celui-ci, l'Assureur (AXA) remboursera à l'Assuré (le passager) uniquement le montant de la pénalité stipulée par le Contrat de transport de Trasmediterranea.** L'indemnisation que doit régler l'Assureur (AXA) s'applique exclusivement aux frais d'annulation encourus à la date de la demande du sinistre à laquelle la couverture est en vigueur.

Résumé des conditions du Contrat de transport de Trasmediterranea* Annulation de réservations et de billets		
Type de bateau	Condition	% de pénalité
Embarcations rapides	Annulation effectuée à partir du moment de la vente jusqu'à 30 jours avant le départ du navire	0 %
	Annulation effectuée entre 30 jours et 48 heures avant le départ du navire	10 %
	Annulation effectuée entre 48 heures et 2 heures avant le départ du navire	20 %
	Annulation effectuée entre 2 heures avant le départ et le moment du départ du navire	100 %
Embarcations standard	Annulation effectuée à partir du moment de la vente jusqu'à 30 jours avant le départ du navire	0 %
	Annulation effectuée entre 30 jours et 10 jours avant le départ du navire	10 %
	Annulation effectuée entre 9 jours et 2 jours avant le départ du navire	20 %
	Annulation effectuée entre 2 jours avant le départ et le moment du départ du navire	100 %
Autres billets	Condition	% de pénalité
Billets Open	Le changement d'un billet FERMÉ en billet OPEN équivaut à une annulation de départ.	Pénalité selon les Conditions générales d'annulation
	Le changement d'un billet OPEN en billet FERMÉ équivaut à un avancement du départ.	0 %
	En cas d'annulation d'un billet OPEN, aucune pénalité ne sera appliquée.	0 %
	Les billets OPEN ont une validité d'un an à compter de la date d'émission, sous réserve de réservation de place préalable afin de pouvoir les utiliser.	0 %
Billets promotionnels	Il existe un ensemble de tarifs dits « promotionnels » qui modifient les Conditions générales d'annulation des billets et qui n'admettent pas, en soi, les changements ou les annulations.	100 %

* Le Contrat de transport complet est présent sur le site Web de la société à cette adresse : <http://w3.trasmediterranea.es/es/guia-pasajeros/Documents/conditions-contract-transport.pdf>

Procédure de l'Assurance annulation de billets

Pour la prestation, par l'Assureur, **AXA**, des services inhérents aux garanties, il est indispensable que l'Assuré sollicite son intervention à partir du moment de l'événement et jusqu'à un délai maximal de **7 jours naturels**, au numéro de téléphone suivant, dédié au service clients de Trasmediterranea :

TÉL. du service des assurés +34 93 496 38 90

Ce numéro est réservé à tous les clients qui ont souscrit l'assurance et qui doivent effectuer des démarches pour récupérer les frais d'**ANNULATION DE BILLETS**. Les horaires du service clients sont : **de 9 h 00 à 17 h 00** sans interruption, du **LUNDI AU VENDREDI**.

Néanmoins, si un client appelle en dehors de ces horaires, l'appel sera traité par un opérateur d'AXA, qui l'enregistrera et qui en informera un opérateur de la plate-forme de gestion dédiée à cette police le matin suivant. Ce dernier opérateur contactera le client et procédera à l'ouverture du dossier de réclamation, ainsi qu'à son traitement postérieur.

Documents qu'AXA réclamera au passager

Dans le cadre des conversations téléphoniques visant à demander la prestation des garanties signalées, les clients doivent se munir des informations et documents suivants :

- la copie du billet ou de la réservation annulé(e) ;
- la copie de la facture de paiement (il peut s'agir du même document qu'au point précédent) ;
- le justificatif de la cause d'annulation du billet, qui doit correspondre à l'une des causes couvertes par l'assurance ;
- un numéro de téléphone.

Exemples :

CAUSE DU SINISTRE	DOCUMENTS NÉCESSAIRES
Accident, maladie grave, grossesse ou toute cause liée à la santé	Rapport médical complet.
Affaire grave affectant la résidence	Justificatif de l'événement
Panne d'un véhicule personnel, qui empêche de réaliser le voyage	Copie de la facture de réparation du véhicule
Convocations officielles : convocations judiciaires ou étatiques, octroi de bourses, convocation pour être juré(e), etc.	Copie de la convocation

Indemnisation des sinistres

Une fois que l'Assuré a remis à **AXA** les documents justificatifs du sinistre, l'Assureur procédera au remboursement du montant réclamé, **dans un délai de 15 jours**, par le mode suivant : **VIREMENT BANCAIRE sur le compte courant que le client aura indiqué (SWIFT et IBAN)**

Recours de l'Assuré

L'Assuré pourra adresser toute requête ou réclamation par écrit au service clients de l'Assureur (AXA) : atencion.asegurado@ipartner.es

Couverture de la police

Causes d'annulation couvertes par l'assurance :

A) L'Assureur garantit, dans les conditions établies dans les conditions générales, le remboursement des frais d'annulation et/ou de résiliation qui seraient dus par l'Assuré, si celui-ci annule le voyage acheté, et si l'annulation s'effectue avant la date de départ et pour l'une des causes suivantes :

1. Décès, hospitalisation (de 24 heures minimum), accident corporel grave ou maladie grave de l'Assuré ou de tout membre de sa famille correspondant à la définition qu'en font les conditions générales.

Si la maladie ou l'accident affectent au moins l'une des personnes citées et distinctes des personnes assurées par la présente police, il sera considéré comme grave s'il implique une hospitalisation d'au moins 24 heures ou s'il entraîne un risque de mort imminente, dans les sept jours précédant la date de départ.

L'Assuré devra faire part du sinistre le plus tôt possible afin que l'Assureur envoie, lorsqu'il le considère nécessaire et opportun, un expert médical externe et indépendant dudit Assureur dans l'optique d'estimer l'application de la couverture de manière objective et impartiale.

2. Décès d'un parent jusqu'au troisième degré de parenté, dans les sept jours précédant le début du voyage.

3. Annulation de l'accompagnant du voyage, assuré via la même police, pour toute cause couverte, dans le cas où cette annulation obligerait l'Assuré à voyager seul (le paiement du supplément « individuel » et les frais individuels imputés du fait de la disparation du groupe minimal sont compris).

4. Affaire grave qui affecte soit la résidence (principale ou secondaire), soit un local professionnel si l'Assuré en est l'exploitant direct ou s'il exerce lui-même une profession libérale, qui est apparue dans les deux semaines avant le début du voyage et qui est postérieure à la date de souscription du contrat d'assurance.

5. Licenciement de l'Assuré, à condition qu'il ne soit pas imputable à l'Assuré et qu'il ne s'agisse pas d'une fin de contrat de travail.

6. Convocation de l'Assuré à faire partie d'un tribunal, à être témoin d'un tribunal ou à être juré.

7. Obtention d'un nouveau poste de travail par l'Assuré, dans une entreprise distincte, avec un contrat de travail d'au moins trois mois, à condition que la notification et l'obtention se produisent postérieurement à l'inscription au voyage et donc, à la souscription de l'assurance.

8. Accueil d'un enfant adopté.

9. Greffe d'organe de l'Assuré, ou de tout parent répondant à la description faite précédemment.

10. Convocation pour l'affectation à un bureau de vote, qui requiert une présence aux dates du voyage.

11. Présentation à des concours de recrutement organisés à travers un organisme public, publiés postérieurement à la souscription de l'assurance et coïncidant avec les dates du voyage.

12. Mutation géographique d'un poste de travail salarié, d'une durée supérieure à trois mois et impliquant un changement de domicile de l'Assuré aux dates prévues du voyage. La mutation doit avoir été notifiée à l'Assuré postérieurement à la souscription de l'assurance.

13. Garde à vue de l'Assuré effectuée postérieurement à la souscription de l'assurance et qui coïncide avec les dates du voyage.

14. Déclaration de revenu parallèle avec plus de 600 € de frais à régler, émise par le ministère des Finances, dont la présentation coïncide avec les dates du voyage et qui requiert la présence de l'Assuré.

15. Avortement involontaire ou complications graves d'une grossesse, qui empêchent d'effectuer le voyage d'après une confirmation médicale. Lesdites complications doivent être postérieures à la souscription du voyage. Sont exclus les accouchements et complications issues de ceux-ci, à partir du septième mois de grossesse (28 semaines).
16. Octroi de bourses officielles, publiées à travers un organisme public postérieurement à l'inscription au voyage et qui coïncide avec les dates de celui-ci.
17. Quarantaine médicale décrétée par les autorités sanitaires compétentes postérieurement à l'inscription au voyage et qui empêche d'effectuer celui-ci.
18. Actes de piraterie aérienne, terrestre et navale qui empêchent l'Assuré de débiter le voyage.
19. Convocation judiciaire dans le cadre d'une procédure de divorce, émise postérieurement à la souscription du voyage et qui coïncide avec la date de celui-ci.
20. Convocation à la présentation et la signature de documents officiels par l'autorité compétente, reçue postérieurement à l'inscription au voyage et qui requiert une présence aux dates de celui-ci.
21. Si l'Assuré est appelé à se rendre à un centre hospitalier pour une opération de chirurgie programmée (liste d'attente de la santé publique) via une notification reçue postérieurement à la souscription de l'assurance, et si cela empêche d'effectuer le voyage.
22. Déclaration d'état d'urgence concernant le lieu de résidence de l'Assuré ou la destination du voyage.
23. Toute maladie chez un enfant de moins de 2 ans assuré par la présente police ou qui est un parent (répondant à la description faite dans ces conditions générales) des Assurés de cette police.
24. Annulation de la cérémonie de mariage de l'Assuré, quand le voyage faisant l'objet du séjour est la « lune de miel ».
25. Vol des documents ou bagages qui empêche de commencer le voyage, dans les 24 heures précédant le début.
26. Déclaration judiciaire de concours entre créanciers portant sur l'entreprise dans laquelle travaille l'Assuré ou dont il est propriétaire.
27. Présentation d'un dossier de régulation de l'emploi qui affecte directement l'Assuré et qui est postérieure à la date de souscription de l'assurance.
28. Annulation du voyage due au fait que l'Assuré effectue un voyage similaire gagné par tirage au sort public devant notaire.
29. Panne du moyen de transport personnel de l'Assuré dans les 12 heures précédant le début du voyage, l'empêchant de commencer celui-ci sur le territoire espagnol.
30. Panne du moyen de transport personnel de l'Assuré dans les 48 heures précédant le début du voyage, sur le territoire européen mais en dehors de l'Espagne, l'empêchant de commencer ledit voyage.
31. Non-obtention de visa pour une cause injustifiée. Ne sera pas considérée comme injustifiée la présentation tardive des documents nécessaires à l'obtention du visa.
32. Prolongation d'un contrat de travail. Les contrats de mission ne sont pas inclus dans cette condition.

Dans tous les cas, l'équipe médicale de l'Assureur vérifiera que la portée et/ou la gravité de la maladie ou de l'accident constituent une cause suffisante pour l'annulation du voyage et une contre-indication au fait de commencer le voyage. Cette équipe contrôlera également les dates d'apparition de la cause de l'annulation.

Cette garantie doit être souscrite le jour de la confirmation de la réservation.

B) L'Assureur garantit, dans le cadre des modalités établies dans ces conditions générales, le remboursement des frais de gestion du voyage issus de la modification des dates du billet due à l'impossibilité d'effectuer le voyage aux dates prévues, en conséquence de toute cause garantie d'annulation du voyage.

Causes d'annulation exclues de l'assurance

Sont exclues les annulations qui se produisent dans l'une des circonstances décrites ci-après :

- Annulations imputables à l'organisateur du voyage, indépendamment de la cause.
- Effets secondaires d'un accident qui s'est produit avant la signature du présent contrat.
- Maladies psychiques, mentales ou nerveuses, avec ou sans hospitalisation.

- Interruption volontaire de grossesse, et effets et complications issus de celle-ci.
- Soins esthétiques, procédures de soins spécialisées, fertilisation « in vitro ».
- Annulations provoquées par une convocation à se rendre à des visites et contrôles médicaux d'observation périodiques.
- Annulations provoquées par le fait de ne pas avoir envoyé un ou plusieurs document(s) essentiel(s) au voyage, indépendamment du motif, sauf dans les cas prévus par cette couverture.
- Retard dans l'obtention ou non-présentation (pour toute raison) des documents nécessaires à un voyage, tels que le passeport, le visa, les billets ou le permis de conduire.
- Absence ou impossibilité de vaccination, et impossibilité médicale de suivre le traitement nécessaire pour voyager dans les pays indiqués.

De même, les conséquences engendrées par les sinistres ou circonstances suivants sont exclues et ne feront l'objet d'aucune indemnisation, indépendamment de leur cause :

- Abus d'alcool (niveau d'alcool dans le sang nettement supérieur au niveau précisé dans les normes actuelles) ; utilisation ou ingestion de traitements, médicaments ou narcotiques non prescrits par un médecin.
- Fait de commettre un acte malveillant ou une infraction pénale.
- Exclusions officielles, suspensions ou mandats de dépôt émis par la police.

- Guerre civile ou contre des forces étrangères, tumultes, révoltes populaires, lock-out, grèves, tentatives d'assassinat, actes de terrorisme ou attaques à la bombe, piraterie, orages, ouragans, tremblements de terre, cyclones, éruptions volcaniques et autres cataclysmes, désintégration de noyaux atomiques, explosion de dispositifs nucléaires et effets radioactifs.
- Catastrophes naturelles.
- Épidémies et/ou pandémies.
- Maladies chroniques, préexistantes ou dégénératives de l'Assuré ou de tout parent répondant à la description faite dans ces conditions générales.
- Et toute autre circonstance non décrite dans cette section, qui ne serait pas mentionnée explicitement parmi les causes de la nature de la couverture.