Image not found or type unknown

Refus d'indemnisation de mondial assistance

Par **jambo2018**, le **02/06/2018** à **06:40**

Bonjour à tous
Je suis nouveau sur ce forum mais je voudrais savoir pourquoi on refuse de m'indemniser.
Voici le courrier initial envoyé à mondial assistance

Mon épouse avait réservé sur le vol easyjet du jeudi 29 mars 2 places sur le vol EZY4074.
Decollage prévue à 20h55 de Nice terminal 2 Vol Nice-orly
Il se trouve que comme beaucoup de vol easyjet, airfrance etc ont été annulés.
Easy jet ne pouvait pas me proposer de vol pour le lendemain aussi vers minuit j'ai pris un billet de train Nice Paris pour le 30 mars à 8h23.
Details de mes frais entre Nice et Draveil ma destination finale (chez mon fils pour le baptème de ma petite fille)
Il a fallu remplir tout un dossier puis une attente pour traitement.
Puis est venue la décision unilatéral de leur part de clôturer le dossier et de m'envoyer le courrier suivant:

Monsieur,

Nous avons terminé l´examen de votre dossier.

Vous nous avez fait part de votre demande d'indemnisation, consécutive à l'annulation de votre vol par la compagnie aérienne.

A cette occasion, vous avez évoqué le contrat ING comme étant celui destiné à couvrir votre séjour.

[s]Nous vous informons que votre contrat exclut : « l'annulation, le report ou l'interruption du voyage du fait du transporteur ou de l'organisateur pour quelque cause que ce soit « (Exclusions particulières de la garantie « Annulation/Report/Interruption de Voyage)[/s].

Dès lors, aucune prise en charge de vos frais de désistement ne peut être envisagée au titre de cette assurance.

Nous vous remercions de votre compréhension.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos meilleures salutations.

Votre conseiller

J'ai téléphoné à M C S pour lui demander pourquoi le dossier était clos et pour lui prouver que la raison qu'elle évoque n'est pas recevable[s] car l'exclusion évoquée n'est que si l'annulation intervient avant l'heure de départ ce qui n'est pas le cas[/s]. Elle a reconnu que je n'avais pas tord. Elle m'a demandé un RIB.
Hier je reçois un nouveau refus.
Monsieur,

Nous avons terminé l´examen de votre dossier.

Vous nous avez fait part des désagréments rencontrés suite à l'annulation de votre vol . A ce titre, vous demandez la mise en oeuvre de la garantie « Retard d'avion ».

Nous vous informons que cette garantie exclut entre autres :

[s]« Si l'assuré refuse un moyen de transport similaire mis à sa disposition » (Exclusions particulières)[/s]

Or, selon le mail du 29/03/2018 établi par Easyjet, nous relevons que la compagnie vous a proposé de transférer votre vol gratuitement afin de vous rendre à votre destination.

Vous comprendrez, par conséquent , que nous ne soyons pas en mesure de prendre en charge votre dossier.

Nous vous prions d'agréer , Monsieur, nos meilleures salutations.
Il se trouve que ce jour debut du week end de Paques Nous étions jeudi 29 mars 23h et Easyjet ne me proposait que des vols pas avant samedi car tous les vols du vendredi 30 étaient complets .
Ayant une contrainte pour le vendredi après midi j'ai décidé en urgence de prendre le train Nice Paris
Que puis-je faire?
Merci de vos réponses

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés