

CONDITIONS D'ANNULATION

POLICE D'ASSURANCE Multirisque "AERO-PROTECT"

(Applicable à toutes les réservations effectuées auprès d'AERO-TRANSPORT SRL et GOOD VIBES UNLIMITED SRL)

◆ 1. Objet du document

Le présent document décrit :

- les **conditions d'annulation** détaillées applicables à toute réservation,
- les **engagements de remboursement du Prestataire** en cas de manquement de sa part,
- et les **modalités de l'assurance complémentaire "AÉRO-PROTECT"** (formules TRAVEL et PREMIUM), permettant au client d'être indemnisé en cas d'événement imprévu.

Ce document complète les **Conditions Générales de Vente (CGV)** publiées sur www.aero-trans.eu.

◆ 2. Annulation – Remboursement – Force majeure

2.1 Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article VI.53 du Code de Droit Économique, les services de transport de personnes à date déterminée ne sont pas soumis au droit de rétractation de 14 jours. Toute commande confirmée est donc **ferme et définitive**, sauf souscription d'une assurance complémentaire AERO-PROTECT.

2.2 Conditions d'annulation standard (sans assurance)

Moment de l'annulation Frais dus par le client

≥ 7 jours ouvrables avant	Gratuit
< 7 jours ou no show	100 % du prix TTC
> 48 h	Modification gratuite

La demande doit être notifiée **par e-mail** à commercial@aero-trans.eu.

2.3 Causes extérieures non indemnisables

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable, ni verser d'indemnité, en cas de :

- grève, manifestation, ou blocage routier ;
- retard ou annulation de vol/train ;

- conditions météorologiques rendant la circulation difficile ou impossible ;
- panne réseau, décision administrative, fermeture d'aéroport ;
- maladie ;
- embouteillage et événements routiers imprévus, retard de bagages ou perte ;
- défaillances techniques, pannes ;
- ou tout autre événement de **force majeure**.

Ces événements, fréquents dans le secteur du voyage, ne sont **pas couverts par les CGV**. Le client est **fortement invité** à souscrire l'assurance **AERO-PROTECT**, spécialement conçue pour couvrir ces cas de figure.

◆ 3. Responsabilité du Prestataire – Indemnisation en cas de manquement

Aero-Transport s'engage à fournir un service professionnel et ponctuel. En cas de défaillance imputable à l'entreprise (hors cas de force majeure), les indemnités suivantes s'appliquent **automatiquement** :

Situation	Indemnité due au client (sans assurance)
Retard du chauffeur de plus d'1 h	10 % du prix de la course
Retard supérieur à 2 h	20 % du prix de la course
Annulation totale par le prestataire (impossibilité de mission dûe à une cause des points 2.3)	Pas d'indemnité

Ces compensations sont **automatiquement incluses** dans les CGV et ne nécessitent pas la souscription d'assurance.

◆ 4. Assurance complémentaire AERO-PROTECT

Pour se prémunir contre les **annulations, retards, intempéries ou blocages extérieurs**, le client peut souscrire une **assurance interne facultative**, proposée au moment de la réservation.

4.1 Formules et primes

Formule	Prime TTC	Couverture	Remboursement maximum
AERO- PROTECT TRAVEL	7 % du prix TTC (min. 7 €, max. 25 €)	Annulation, accident, maladie, convocation de justice	Jusqu'à 50 %
AERO- PROTECT PREMIUM	10 % du prix TTC (min. 12 €, max. 40 €)	Annulation + multirisques (retard, grève, intempéries, vol manqué, etc.)	Jusqu'à 100 %

◆ 5. Tableau comparatif des garanties

Garantie / événement	Inclus dans CGV (gratuit)	AERO-PROTECT TRAVEL (7 %)	AERO-PROTECT PREMIUM (10 %)
Retard chauffeur (> 1 h)	✓ 10 % remboursé	✓ 20% remboursé	✓ 30% remboursé
Retard chauffeur > 2 h	✓ 20 % remboursé	✓ 30% remboursé	✓ 50% remboursé
Annulation du prestataire	✗	✓ 50 % remboursé	✓ 100 % remboursé
Maladie, accident, décès du client / proche	✗	✓	✓
Convocation judiciaire / administrative	✗	✓	✓
Sinistre domicile (incendie, dégât des eaux, vol)	✗	✓	✓
Accident sur le trajet vers le point d'enlèvement	✗	✓	✓
Retard ou annulation de vol / train / Vol raté (rapatriement)	✗	✗	✓
Grève / blocage / intempéries empêchant le transport	✗	✗	✓
Frais de modification ou replanification du trajet	✗	✗	✓
Relogement ou assistance d'urgence (1 nuitée max.)	✗	✗	✓
PLAFOND DE REMB.	Pas inclus	50% du prix de la course	100% du prix de la course

◆ 6. Barème d'indemnisation

Moment de l'annulation	TRAVEL PREMIUM	
≥ 24 h avant départ	50 %	100 %
24 h → 6 h avant	40 %	40 %
< 6 h ou no-show (avec cause couverte)	30 %	30 %
Frais de modification (au lieu d'annulation) gratuit	gratuit	gratuit

◆ 7. Procédure de souscription

- L'assurance est proposée au moment de la réservation, sur le site, par téléphone ou par e-mail.
- Elle doit être payée en même temps que la réservation.
- Le client reçoit une confirmation automatique mentionnant la formule choisie (TRAVEL ou PREMIUM).

- La couverture prend effet à la confirmation de commande et expire à l'heure de prise en charge prévue.

◆ 8. Déclaration de sinistre

En cas d'événement couvert, le client doit transmettre :

- 1 Sa déclaration par e-mail à pro@aero-trans.eu dans un délai de **5 jours ouvrés** ;
- 2 Les pièces justificatives (certificat médical, convocation, PV, attestation de vol annulé, etc.) ;
- 3 Ses coordonnées bancaires et numéro de réservation.

Le dossier est examiné sous **14 jours ouvrés**, et le remboursement est versé via le **même moyen de paiement** que la commande initiale.

◆ 9. Dispositions générales

- Non-cumul des indemnités** : AERO-PROTECT complète uniquement les montants non remboursés par d'autres assurances (CB, assurance voyage).
- Territorialité** : valable pour tous trajets depuis et vers la Belgique et les pays limitrophes.
- Force majeure** : suspension des obligations sans indemnité supplémentaire.
- Litiges** : juridictions compétentes de **Tournai**.

◆ 10. Contacts

 pro@aero-trans.eu

 www.aero-trans.eu