PREGUNTES FREQÜENTS **SOBRE L'ASSEGURANÇA DE CANCEL·LACIÓ***

Què és l'assegurança de cancel·lació?

L'assegurança de cancel·lació és una assegurança complementària que s'ofereix als clients per cobrir **les despeses de cancel·lació** d'una reserva de qualsevol producte o servei a Grandvalira Resorts per determinades causes de salut, legals, laborals i extraordinàries, entre altres, especificades en aquest document.

Què cobreix?

Les despeses de cancel·lació de tots els productes i serveis contractats a Grandvalira Resorts[1]:

Forfet de dia i multidia	**Hotel**	**Equipment hire**
Activitats/experiències	**Lloguer de material**	**Restauració**

Què NO cobreix?

No es cobreixen els forfets de temporada i els forfets Plus+, ni tampoc el producte Regala Grandvalira.

A qui cobreix?

El prenedor de l'assegurança i la resta d'acompanyants inclosos a la reserva, sempre que s'hagin donat d'alta a través del procediment estipulat a la consulta.

Quina quantitat del total contractat queda coberta?

Podràs recuperar el 100"% de l'import que hagis pagat si la cancel·lació es produeix per un dels **28 primers motius** que s'estableixen al següent apartat.

Si la cancel·lació es produeix pel **motiu 29**, recuperaràs el **80"% de l'import** que hagis pagat.



[1] El cost corresponent a la pòlissa **no és reemborsable.**

Quins són els motius pels quals tinc cobertura?

Tindràs cobertura sempre que compleixis amb alguna de les **29 CAUSES** que s'estableixen a la pòlissa de l'assegurança.

Motius de salut

1. **Malalties i accidents greus:** Si tu, un familiar proper, la persona que té cura dels teus fills o una persona que et substitueix a la feina emmalalteixen greument, tenen un accident greu o moren.
2. **Mort d'un familiar:** Si mor un familiar teu de fins a tercer grau.
3. **Intervencions quirúrgiques inesperades:** Si et truquen de sobte per fer-te una cirurgia o trasplantament d'òrgan.
4. **Complicacions en l'embaràs:** Si tens complicacions durant l'embaràs o un avortament involuntari.
5. **Trasplantament d'òrgans:** Si et citen per a un trasplantament.
6. **Malalties infantil:** Si un fill o germà menor de dos anys assegurat emmalalteix de forma imprevista.

Motius legals

7. **Citació judicial:** Si et convoquen com a part, com a testimoni d'un tribunal o com a membre d'un jurat.
8. **Mesa electoral:** Si et convoquen per assistir com a membre d'una mesa electoral.
9. **Retenció policia:** Si et reté la policia (excepte quan sigui per un delicte).
10. **Citació per divorci:** Si et citen per a un tràmit relatiu al teu divorci.
11. **Adopció:** Si t'han d'entregar un fill en adopció durant les dates del teu viatge.
12. **Denegació de visat:** Si et deneguen el visat sense causa justificada pel consolat.
13. **Convocatòria per a la signatura de documents:** Si et convoquen des d'un organisme oficial per anar a signar un document de manera presencial.

Motius laborals

14. **Acomiadament no disciplinar:** Si t'acomiaden de la feina, excepte quan sigui per causes disciplinàries.
15. **Nova feina:** Si t'incorpores a una feina d'una empresa nova en què no hagis treballat en els darrers 6 mesos[2].
16. **Oposicions:** Si t'has de presentar a un examen d'oposicions oficials en les dates de la reserva.
17. **Pròrroga del contracte:** En el cas que et prorroguin el contracte laboral.
18. **Trasllat i canvi de domicili:** Si et traslladen obligatòriament i aquest trasllat implica un canvi de domicili a una altra província.

[2] Quan la contractació sigui a través d'una ETT, es tindran en compte les empreses en què té lloc la contractació final i no l'ETT.

Causes extraordinàries

19. **Danys greus a la llar o el local professional:** Si es produeixen danys greus a casa teva (primera o segona residència) o al teu lloc de feina[3] a causa d'un incendi, un robatori, una explosió, una inundació o forces de la natura.

20. **Actes de pirateria:** Si no pots iniciar la teva reserva perquè s'han produït actes de pirateria aèria, terrestre o marítima en un punt del recorregut des del teu domicili fins al lloc de la reserva.

21. **Zona catastròfica:** Si les autoritats declaren oficialment el lloc de la reserva com a lloc catastròfic.

22. **Acte terrorista o desastre natural:** Si tenen lloc actes terroristes o catàstrofes naturals al lloc de destinació en els 30 dies previs a l'inici de la reserva i a menys de 30 km del lloc de destinació.

23. **Concurs de creditors:** Si la teva empresa es declara en concurs de creditors.

Altres motius

24. **Declaració de la renda:** Si reps una rectificació de la declaració de la renda per part d'hisenda per un import de més de 600 euros.

25. **Sorteig públic:** Si cancel·les la reserva a causa d'haver guanyat un viatge o una estada en un sorteig públic davant de notari.

26. **Robatori de documentació o equipatge:** Si et roben la documentació o l'equipatge abans d'iniciar el teu viatge i no pots iniciar el viatge per aquest motiu.

27. **Avaria o accident:** Si el teu vehicle o el del teu cònjuge s'avaria o tens un accident amb qualsevol d'aquests vehicles i el cost de la reparació supera els 600 euros.

28. **Beca oficial:** Si et concedeixen una beca oficial que coincideix amb les dates de la reserva.

29. **Esdeveniments imprevistos:** Qualsevol altre esdeveniment no previst a les causes anteriors, fora del teu control, que t'impedeixi accedir o fer ús del servei reservat. El justificant de l'esdeveniment l'ha d'emetre i signar un tercer reconegut[4]. Al justificant hi ha de figurar la data i l'esdeveniment que t'impedeix fer ús de la reserva.

Com es contracta la pòlissa?

L'assegurança es pot contractar en el moment d'adquirir qualsevol servei o producte a través de la nostra web o app. Durant el procés de compra, tindràs l'opció d'afegir-la de forma fàcil i ràpida.

[3] Sempre que la teva presència sigui imprescindible.
[4] S'entén per tercer reconegut qualsevol persona diferent de tu, familiar directe, acompanyant o empleat.

Puc cancel·lar l'assegurança de cancel·lació?

No.

Puc modificar la meva pòlissa un cop contractada?

Un cop contractada, la pòlissa no es pot cancel·lar ni modificar. En confirmar nous productes, l'assegurança es recalcula en funció dels serveis afegits. En cas de cancel·lació total o parcial de la reserva, s'aplicarà com a despesa de cancel·lació l'últim import de l'assegurança calculat sobre els serveis confirmats, independentment que els productes afegits s'hagin pagat o no.

Es cobreix una cancel·lació parcial de la reserva?

Sí. Per tal de cancel·lar parcialment la teva reserva, has de posar-te en contacte amb nosaltres través del formulari oficial o bé trucar al número de telèfon +376 891 810.

Posteriorment, i un cop s'hagi consumit la reserva, podràs reclamar el reemborsament de la part corresponent de la reserva que s'hagi cancel·lat per mitjà del procediment adequat [5].

Quan comença la cobertura?

La cobertura de l'assegurança comença en el moment en què es contracta i abasta fins a l'inici dels serveis de la reserva[6]. Cal tenir en compte que, el motiu pel qual es podria cancel·lar la reserva —i, per tant, activar la cobertura de l'assegurança— ha d'haver tingut lloc dins d'aquest període. No tindran cobertura els esdeveniments que tinguin lloc abans de la contractació de l'assegurança.

La pòlissa em cobreix per cancel·lacions realitzades després de l'inici del servei?

NO. Les cancel·lacions queden cobertes sempre que tinguin lloc abans de les 9 hores del dia d'inici del servei. Si tenen lloc amb posterioritat, es consideraran "No show".

Com s'inicia el procés per obtenir el reemborsament?

1. Cancel·la la reserva a través de la nostra pàgina web o de l'aplicació, o contacta amb el nostre departament Contact Center & Booking i sol·licita la factura de l'import avançat.

2. Rebràs la factura de l'import avançat 24/48 hores després de dur a terme la cancel·lació.

3. Posa't en contacte amb l'asseguradora i aporta la referència de la teva assegurança, a través de la Web EA Claims: https://e-financera.eclaims.europ-assistance.com.

4. Segueix els passos que t'indiqui l'asseguradora.

Per accedir-hi, hauràs de prémer "Sol·licitar un nou reemborsament" per crear la teva sol·licitud i fer el seguiment del tràmit.

Un cop que l'asseguradora hagi revisat tota la documentació aportada, contactarà amb tu per gestionar el reemborsament si tot és correcte.

---

[5] Tingues en compte que perquè l'assegurança cobreixi la cancel·lació parcial, has d'haver-te registrat prèviament la pàgina web https://www.europ-assistance.es/

[6] Es considerarà que 6 Serveis han començat a les 9 del matí del primer dia de la reserva.

Quants dies hi ha per sol·licitar el reemborsament?

Cal sol·licitar-lo el més aviat possible.

Quins documents haig d'aportar?

Per tal que l'asseguradora pugui reemborsar les despeses de cancel·lació de la teva reserva, hauràs de facilitar els següents documents:

1. Còpia del document justificatiu de la cancel·lació de la reserva. Aquest document ha de reflectir necessàriament la data de l'esdeveniment (hospitalització, defunció, sinistre, etc.) [7].

2. Còpia o fotocòpia de la factura i/o els rebuts del pagament de la reserva, i també la còpia del correu electrònic de confirmació i cancel·lació de la teva reserva[8].

3. Nom, cognoms i telèfon de contacte del titular de la reserva.

Quin termini té l'asseguradora per ingressar els diners?

Un cop que l'asseguradora rebi tota la informació i documentació, el reemborsament es farà efectiu en les següents 72 hores hàbils.

Qui pot resoldre els meus dubtes?

Pots posar-te en contacte amb la FINANCERA directament a través del correu electrònic **claimshotelesandorra@roleurop.com**, o bé trucar al telèfon +34 913543736.

Si tot i així encara tens dubtes, pots posar-te en contacte amb nosaltres a través del **formulari oficial**, o bé trucar al telèfon +376 891 810.

Com puc fer una reclamació?

Si no estàs d'acord amb la resolució del teu cas, pots presentar una reclamació formal. Pots presentar una queixa com a prenedor de l'assegurança, assegurat, beneficiari o tercer perjudicat.

Per fer-ho, hauràs d'anar a l'apartat "Defensa del client" de la pàgina web **https://www.europ-assistance.es/** que trobaràs a la pestanya d'ajuda, o bé posar-te en contacte amb FINANCERA D'ASSEGURANCES a través del correu electrònic **info@e-financera.com**, on avaluaran la teva reclamació i te'n donaran resposta el més aviat possible.

[7] No són vàlids els certificats mèdics del Col·legi de Metges o d'un metge particular.
[8] És indispensable que les despeses de cancel·lació de la reserva estiguin justificades a la documentació requerida anteriorment.