FAQs
SEGURO DE CANCELACIÓN*

¿Qué es el seguro de cancelación?

El seguro de cancelación es un seguro complementario que se ofrece a los clientes para cubrir los gastos de cancelación de una reserva de cualquier producto o servicio en Grandvalira Resorts por determinados motivos de salud, legales, laborales, extraordinarios u otros, especificados en este documento.

¿Qué cubre?

Los gastos de cancelación de todos los productos y servicios contratados en Grandvalira Resorts[1]:

Forfait de día y multidía	**Hotel**	**Alquiler de material**
Actividades/experiencias	**Escuela y clases**	**Restauración**

¿Qué NO cubre?

Los forfaits de temporada y los forfaits Plus+ no están cubiertos, así como tampoco el producto Regala Grandvalira.

¿A quién cubre?

Al tomador del seguro y al resto de acompañantes incluidos en la reserva, siempre que se hayan dado de alta a través del procedimiento estipulado en la consulta.

¿Qué cantidad del total contratado queda cubierta?

Podrás recuperar el 100"% del importe que hayas pagado si la cancelación se produce por alguno de los **28 primeros motivos** que se detallan en el siguiente apartado.
Si la cancelación se produce por el **motivo 29**, recuperarás el **80"% del importe** que hayas pagado.



[1] El coste correspondiente a la póliza **no es reembolsable.**

¿Cuáles son los motivos por los que estoy cubierto?

Estarás cubierto siempre y cuando cumplas con alguna de las 29 CAUSAS que se estipulan en la póliza del seguro.

Motivos de salud

1. **Enfermedades y accidentes graves:** si tú, un familiar cercano, la persona que cuida de tus hijos o una persona que te sustituya en el trabajo se enferman gravemente, tienen un accidente grave o fallecen.
2. **Fallecimiento de un familiar:** si fallece un familiar tuyo de hasta un tercer grado.
3. **Intervenciones quirúrgicas inesperadas:** si te llaman de repente para una cirugía o un trasplante de órgano.
4. **Complicaciones en el embarazo:** si tienes complicaciones durante el embarazo o sufres un aborto.
5. **Trasplante de órganos:** si te citan para un trasplante.
6. **Enfermedades infantiles:** si algún hijo o hermano menor de dos años asegurado enferma de manera imprevista.

Motivos legales

7. **Citación judicial:** si te convocan como parte, como testigo de un tribunal o como miembro de un jurado.
8. **Mesa electoral:** si te convocan para asistir como miembro de una mesa electoral.
9. **Retención policial:** si la policía te retiene (excepto cuando sea por un delito).
10. **Citación por divorcio:** si te citan para algún trámite relativo a tu divorcio.
11. **Adopción:** si te van a entregar un hijo en adopción durante las fechas de tu viaje.
12. **Denegación de visado:** si te deniegan el visado sin causa justificada por el consulado.
13. **Convocatoria para firma de documentos:** si te convocan desde un organismo oficial para ir a firmar algún documento de manera presencial.

Motivos laborales

14. **Despido no disciplinario:** si te despiden del trabajo, excepto cuando sea por motivos disciplinarios.
15. **Nuevo empleo:** si te incorporas en un trabajo en una nueva empresa en la que no hayas estado trabajando en los últimos 6 meses [2].
16. **Oposiciones:** si tienes que presentarte a algún examen de oposiciones oficiales en las fechas de la reserva.
17. **Prorrogación del contrato:** en el caso de que te prorroguen tu contrato laboral.
18. **Traslado y cambio de domicilio:** si te trasladan obligatoriamente y este traslado comporta un cambio de domicilio a otra provincia.

[2] Cuando la contratación sea a través de una ETT, se tendrán en cuenta las empresas donde se hace la contratación final y no la ETT.

Causas extraordinarias

19. **Daños graves en hogar o en local profesional:** si hay daños graves en tu casa (primera o segunda residencia) o en tu lugar de trabajo[3] debido a un incendio, robo, explosión, inundación o fuerzas de la naturaleza.

20. **Actos de piratería:** si no puedes iniciar tu reserva porque se han producido actos de piratería aérea, terrestre o marítima en algún punto del recorrido desde el domicilio hasta el lugar de la reserva.

21. **Zona catastrófica:** si las autoridades declaran oficialmente el lugar de la reserva como lugar catastrófico.

22. **Acto terrorista o desastre natural:** si ocurren actos terroristas o catástrofes naturales en el lugar de destino dentro de los 30 días previos al inicio de la reserva y a menos de 30 km del lugar de destino.

23. **Concurso de acreedores:** si tu empresa se declara en concurso de acreedores.

Otros motivos

24. **Declaración de la renta:** si recibes una rectificación de la declaración de la renta por parte de Hacienda por un importe de más de 600 euros.

25. **Sorteo público:** si cancelas la reserva a causa de haber ganado un viaje o una estancia en un sorteo público ante notario.

26. **Robo de documentación o equipaje:** si te roban tu documentación o tu equipaje antes de iniciar tu viaje y por ese motivo no puedes iniciar la reserva.

27. **Avería o accidente:** si tu vehículo o el de tu cónyuge se avería o tienes un accidente con alguno de ellos y el coste de la reparación supera los 600 euros.

28. **Beca oficial:** si te conceden una beca oficial que coincide con las fechas de la reserva.

29. **Sucesos imprevistos:** cualquier otro suceso no previsto en los motivos anteriores, fuera de tu control que te impida acceder o usar el servicio reservado. El justificante del suceso debe emitirlo y firmarlo un tercero reconocido[4]. En el justificante debe figurar el suceso que te impide usar la reserva y la fecha del mismo.

¿Cómo se contrata la póliza?

El seguro se puede contratar al adquirir cualquier servicio o producto a través de nuestra web o APP. Durante el proceso de compra, tendrás la opción de añadirlo de forma sencilla y rápida.

[3] Siempre y cuando sea imprescindible tu presencia.
[4] Se entiende por tercero reconocido cualquier persona que no seas tú, un familiar directo, un acompañante o un empleado tuyo.

¿Puedo cancelar el seguro de cancelación?

No.

¿Puedo modificar mi póliza una vez contratada?

Una vez contratada, la póliza no se puede cancelar ni modificar. Al confirmar nuevos productos, el seguro se recalcula en función de los servicios añadidos. En caso de cancelación total o parcial de la reserva, se aplicará como gasto de cancelación el último importe del seguro calculado sobre los servicios confirmados, independientemente de que los productos añadidos hayan sido pagados o no.

¿Está cubierta una cancelación parcial de la reserva?

Sí. Para realizar una cancelación parcial de tu reserva, debes ponerte en contacto con nosotros a través del formulario oficial de contacto o llamando al número +376 891 810.

Posteriormente, y una vez que la reserva se haya consumido, podrás reclamar el reembolso de la parte correspondiente de tu reserva cancelada siguiendo el debido procedimiento [5].

¿Cuándo comienza la cobertura?

La cobertura del seguro comienza desde el momento en que se contrata y se extiende hasta el inicio de los servicios reservados [6]. Ten en cuenta que el motivo por el cual se podría cancelar la reserva —y, por tanto, activar la cobertura del seguro— debe haber ocurrido dentro de ese periodo. No estarán cubiertos los sucesos ocurridos antes de la contratación del seguro.

¿La póliza me cubre una cancelación hecha después del inicio de servicio?

NO. Las cancelaciones quedan cubiertas siempre y cuando tengan lugar antes de las 9 horas del día de inicio del servicio. Si tienen lugar con posterioridad, se considerarán “No show”.

¿Cómo se inicia el proceso para el reembolso?

1. Cancela la reserva a través de nuestra página web o de la aplicación o, poniéndote en contacto con nuestro departamento de Contact Center & Booking y solicita la factura del importe prepagado.

2. Recibirás la factura del importe del prepago 24/48 horas después de realizar la cancelación.

3. Ponte en contacto con la aseguradora aportando la referencia de tu seguro, a través de la Web EA Claims: https://e-financera.eclaims.europ-assistance.com.

4. Sigue los pasos que te indique la aseguradora.

Aquí podrás acceder pulsando “Solicitar un nuevo reembolso” para crear tu propia solicitud y hacer el seguimiento del trámite.

La aseguradora, tras revisar toda la documentación aportada, contactará contigo para gestionar el reembolso si todo está correcto.

---

[5] Ten en cuenta que, para que el seguro te cubra la cancelación parcial, debes haberte registrado con anterioridad en la web de https://www.europ-assistance.es/.

[6] Se considerará como inicio de los servicios las 9.00 h del primer día de la reserva.

¿Cuántos días tengo para solicitar el reembolso?

Se debe solicitar lo antes posible.

¿Qué documentos debo aportar?

Para que la aseguradora pueda reembolsar los gastos de cancelación de tu reserva deberás facilitar los siguientes documentos:

1. Copia del documento justificativo de la cancelación de la reserva. Este documento deberá reflejar necesariamente la fecha de ocurrencia (hospitalización, defunción, siniestro, etc.) [7].

2. Copia o fotocopia de la factura y/o recibos del pago de la reserva, así como copia del email de confirmación y cancelación de tu reserva [8].

3. Nombre, apellidos y teléfono de contacto del titular de la reserva.

¿Cuánto tarda la aseguradora en ingresar el dinero?

Una vez que la compañía de seguros haya recibido toda la información y la documentación, el reembolso se abonará en un plazo aproximado de 72 horas laborables.

¿Quién puede resolver mis dudas?

Puedes ponerte en contacto con la FINANCIERA directamente a través del correo electrónico **claimshotelesandorra@roleurop.com** o llamando al +34 913543736.

Si aún tienes dudas, puedes ponerte en contacto con nosotros a través del **formulario oficial** de contacto o llamando al número +376 891 810.

¿Cómo reclamo si no estoy de acuerdo?

Si no estás de acuerdo con la resolución de tu caso, puedes presentar una reclamación formal. Puedes presentar una queja siendo el tomador del seguro, el asegurado, el beneficiario o un tercero perjudicado.

Para ello, deberás ir al apartado de "Defensa del Cliente" de la página web **https://www.europ-assistance.es/** que encontrarás en la pestaña de "Ayuda", o ponerte en contacto con FINANCERA D'ASSEGURANCES a través del correo electrónico **info@e-financera.com**, donde evaluarán tu reclamación y te darán respuesta en el menor plazo posible.

[7] No son válidos los certificados médicos del Colegio de médicos o de un médico particular.
[8] Es indispensable que los gastos de cancelación de la reserva queden justificados en la documentación requerida anteriormente.