FAQ
ASSURANCE ANNULATION*

Qu'est-ce que l'assurance annulation ?

L'assurance d'annulation est une assurance complémentaire proposée aux clients afin de couvrir **les frais d'annulation** d'une réservation de tout produit ou service chez Grandvalira Resorts pour certains motifs de santé, juridiques, professionnels, extraordinaires ou autres, spécifiés dans le présent document.

Que couvre-t-elle ?

Les frais d'annulation de tous les produits et services souscrits auprès de Grandvalira Resorts[1]:

Forfait à la journée et multi-jours	**Hôtel**	**Location de matériel**
Activités/expériences	**École et cours**	**Restauration**

Que ne couvre-t-elle pas ?

Les forfaits saisonniers et les forfaits Plus+ ne sont pas couverts, tout comme le produit Regala Grandvalira.

Qui est couvert ?

Le preneur de l'assurance et les autres accompagnateurs inclus dans la réservation, à condition qu'ils se soient inscrits selon la procédure stipulée lors de la demande.

Quel est le montant couvert de ce que vous avez souscrit ?

Vous pourrez récupérer 100"% du montant que vous avez versé si l'annulation est due à l'un des **28 premiers motifs** détaillés dans la section suivante.

Si l'annulation est due au **motif 29,** vous récupérerez **80"% du montant** que vous avez versé.



[1] Le coût correspondant à la police **n'est pas remboursable.**

Quels sont les motifs pour lesquels vous êtes couvert ?

Vous êtes couvert à condition de remplir l'un des **29 MOTIFS** stipulés dans la police de l'assurance.

Motifs de santé

1. **Maladies et accidents graves :** Si vous, un parent proche, la personne qui s'occupe de vos enfants ou une personne qui vous remplace au travail, tombez gravement malade, avez un accident grave ou décédez.
2. **Décès d'un parent proche :** Si un membre de votre famille jusqu'au troisième degré décède.
3. **Interventions médicales imprévues :** Si vous êtes appelé soudainement pour une opération chirurgicale ou une greffe d'organe.
4. **Complications lors de la grossesse :** Si vous avez des complications pendant la grossesse ou si vous faites une fausse couche.
5. **Greffe d'organes :** Si vous avez rendez-vous pour une greffe.
6. **Maladies de jeunes enfants :** Si un enfant ou un frère ou une sœur âgé(e) de moins de deux ans et assuré(e) tombe malade de manière imprévue.

Motifs légaux

7. **Convocation judiciaire :** Si vous êtes convoqué en tant que partie, témoin devant un tribunal ou membre d'un jury.
8. **Bureau de vote :** Si vous êtes convoqué pour participer en tant que membre d'un bureau de vote.
9. **Rétention policière :** Si la police vous retient (sauf s'il s'agit d'un délit).
10. **Convocation pour divorce :** Si vous êtes cité à comparaître pour une procédure relative à votre divorce.
11. **Adoption :** Si vous allez accueillir un enfant en adoption pendant la durée de votre voyage.
12. **Refus de délivrance de visa :** Si le consulat vous refuse le visa sans motif justifié.
13. **Convocation pour la signature de documents :** Si vous êtes convoqué par un organisme officiel pour signer un document en personne.

Motifs professionnels

14. **Licenciement non disciplinaire :** Si vous êtes licencié de votre travail, sauf pour des raisons disciplinaires.
15. **Nouvel emploi :** Si vous commencez à travailler dans une nouvelle entreprise dans laquelle vous n'avez pas travaillé au cours des 6 derniers mois.[2]
16. **Concours :** Si vous devez vous présenter à un concours officiel pendant les dates de la réservation.
17. **Prolongation du contrat :** Si votre contrat de travail est prolongé.
18. **Mutation et changement de domicile :** Si vous êtes muté d'office et que cette mutation implique un changement de domicile dans une autre province.

[2] Lorsque le recrutement se fait par l'intermédiaire d'une agence d'intérim, ce sont les entreprises au sein desquelles a lieu le recrutement final qui sont prises en compte, et non l'agence d'intérim.

Causes extraordinaires

19. **Dommages graves à votre domicile ou à votre lieu de travail :** En cas de dommages graves à votre domicile (principal ou secondaire) ou à votre lieu de travail[3] suite à un incendie, un cambriolage, une explosion, une inondation ou tout sinistre provoqué par les forces de la nature.

20. **Actes de piraterie :** Si vous ne pouvez pas commencer votre réservation en raison d'actes de piraterie aérienne, terrestre ou navale survenus à tout moment du trajet entre votre domicile et le lieu de la réservation.

21. **Zone déclarée en état de catastrophe :** Si les autorités déclarent officiellement le lieu de la réservation comme zone en état de catastrophe.

22. **Acte terroriste ou catastrophe naturelle :** Si des actes terroristes ou des catastrophes naturelles se 7 produisent sur le lieu de destination dans les 30 jours avant le début de la réservation et à moins de 30 km du lieu de destination.

23. **Procédure collective :** Si votre entreprise est déclarée en procédure collective.

Autres motifs

24. **Déclaration de revenus :** Si vous recevez une rectification de votre déclaration de revenus de la part du fisc pour un montant supérieur à 600 euros.

25. **Tirage au sort public :** Si vous annulez votre réservation après avoir gagné un voyage ou un séjour lors d'un tirage au sort public devant notaire.

26. **Vol de documents ou de bagages :** Si vos documents ou vos bagages sont volés avant le début de votre voyage et que vous ne pouvez pas commencer votre réservation pour cette raison.

27. **Panne ou accident :** Si votre véhicule ou celui de votre conjoint tombe en panne ou si vous avez un accident avec l'un ou l'autre et que le coût de la réparation est supérieur à 600 euros.

28. **Bourse officielle :** Si vous obtenez une bourse officielle qui coïncide avec les dates de la réservation.

29. **Événements imprévus:** Tout autre événement imprévu dans les motifs précédents, indépendant de votre volonté, qui vous empêche d'accéder ou d'utiliser le service réservé. Le justificatif de l'événement survenu doit être émis et signé par un tiers reconnu[4]. Le justificatif doit mentionner l'événement qui vous empêche d'utiliser la réservation et la date de celui-ci.

Comment souscrire la police d'assurance ?

Vous pouvez souscrire l'assurance lors de l'achat d'un service ou d'un produit sur notre site web ou depuis notre application. Pendant la phase d'achat, vous aurez la possibilité de l'ajouter facilement et rapidement.

[3] À condition que votre présence soit indispensable.
[4] On entend par tiers reconnu toute personne autre que vous-même, un parent proche, un accompagnateur ou un de vos employés.

Puis-je résilier l'assurance d'annulation ?

Non.

Puis-je modifier ma police une fois souscrite ?

Une fois souscrite, la police ne peut être ni annulée ni modifiée. Lors de la confirmation de nouveaux produits, l'assurance est recalculée en fonction des services ajoutés. En cas d'annulation totale ou partielle de la réservation, le dernier montant de l'assurance calculé sur la base des services confirmés sera appliqué comme frais d'annulation, que les produits ajoutés aient été payés ou non.

Une annulation partielle de la réservation est-elle couverte ?

Oui. Pour effectuer une annulation partielle de votre réservation, vous devez nous contacter via le formulaire officiel de contact ou en appelant au +376 891 810.

Ensuite, une fois la réservation consommée, vous pourrez demander le remboursement de la partie correspondant à votre réservation annulée en suivant la procédure appropriée.[5]

Quand la couverture commence-t-elle ?

La couverture d'assurance commence dès le moment de sa souscription et s'étend jusqu'au début des services réservés[6]. Veuillez noter que le motif pour lequel la réservation pourrait être annulée – et donc pour lequel la couverture d'assurance peut être activée – doit survenir pendant cette période. Les événements survenus avant la souscription de l'assurance ne sont pas couverts.

La police couvre-t-elle une annulation effectuée après le début du service ?

NON. Les annulations couvertes doivent toujours être effectuées avant 9 heures le jour du début du service. Si elles sont effectuées après cette heure, elles seront considérées comme un « No show ».

Comment lancer la procédure de remboursement ?

1. Annulez la réservation via notre site web ou notre application, ou en contactant notre service de Contact Center & Booking, et demandez la facture du montant prépayé.

2. Vous recevrez la facture du montant prépayé 24/48 heures après avoir procédé à l'annulation.

3. Contactez la compagnie d'assurance en indiquant le numéro de référence de votre police, via le site web EA Claims : https://e-financera.eclaims.europ-assistance.com.

4. Suivez les étapes indiquées par la compagnie d'assurance.

Vous pouvez y accéder en cliquant sur « Demander un nouveau remboursement » pour créer votre propre demande et faire le suivi du dossier.

Après avoir examiné tous les documents fournis, la compagnie d'assurance vous contactera pour procéder au remboursement si tout est en ordre.

---

[5] Veuillez noter que pour que l'assurance couvre l'annulation partielle, vous devez vous inscrire au préalable sur le site web https://www.europ-assistance.es/

[6] Le début des services sera considéré comme étant à 9 heures le premier jour de la réservation.

Combien de jours ai-je pour demander le remboursement ?

La demande doit être faite le plus tôt possible.

Quels documents dois-je fournir ?

Les documents à fournir pour que la compagnie d'assurance puisse vous rembourser les frais d'annulation de votre réservation sont les suivants :

1. La copie du document justifiant l'annulation de la réservation.
   Ce document doit obligatoirement mentionner la date de l'événement (hospitalisation, décès, accident, etc.)[7].

2. La copie ou photocopie de la facture et/ou des reçus de paiement de la réservation,
   ainsi qu'une copie de l'e-mail de confirmation et d'annulation de votre réservation[8].

3. Prénom, nom et numéro de téléphone du titulaire de la réservation.

Combien de temps la compagnie d'assurance tarde-t-elle à rembourser ?

Après réception par la compagnie d'assurance de toutes les informations et de tous les documents nécessaires, le remboursement sera effectué dans un délai d'environ 3 jours ouvrables.

Comment ou qui peut répondre à mes questions ?

Vous pouvez contacter directement la compagnie d'assurance par e-mail à l'adresse électronique **claimshotelesandorra@roleurop.com** ou en appelant au +34 913 543 736 Si vous avez encore des doutes, vous pouvez nous **contacter** via le formulaire officiel de contact ou en appelant au +376 891 810

Comment puis-je faire une réclamation si je ne suis pas d'accord ?

Si vous n'êtes pas d'accord avec la résolution de votre dossier, vous pouvez présenter une réclamation formelle. Vous pouvez présenter cette réclamation en qualité de preneur de l'assurance, assuré, bénéficiaire ou tiers lésé. Pour ce faire, vous pouvez vous rendre sur le site web **https://www.europ-assistance.es/**, dans la section « Défense du client », en cliquant sur l'onglet « Aide », ou contacter la société FINANCERA D'ASSEGURANCES par e-mail à l'adresse **info@e-financera.com**. Votre réclamation sera alors évaluée et vous recevrez une réponse dans les plus brefs délais.

[7] Les certificats médicaux délivrés par l'ordre des médecins ou par un médecin particulier ne sont pas valables.
[8] Il est indispensable que les frais d'annulation de la réservation soient justifiés dans les documents requis ci-dessus.