



1. Que comprend cette couverture ?

Le motif 26 de la garantie Frais d'annulation (Art. 7.1) est prévu pour le cas où survient un retard de vol de plus de 24 heures, qui empêche la réalisation de l'objet du voyage ou lorsque le retard implique l'écoulement de la moitié de la durée de la réservation. Dans ces cas, ARAG garantira le remboursement des frais de réservation d'hôtel facturés à l'Assuré en application des conditions générales de vente de l'HÔTEL, dans les limites et exclusions déterminées dans la police, à condition qu'ils n'aient pas été préalablement payés par la Compagnie aérienne.

De son côté, la garantie Perte des services contractés (Art. 7.2) signifie qu'en cas de retard de vol dû à une panne technique, aux intempéries, à des catastrophes naturelles, à l'intervention des autorités ou d'autres personnes par la force, l'Assuré peut demander à ARAG de rembourser la 1^{ère} nuit d'hôtel non passée, si l'Assuré en a supporté le coût.

2. Si mon vol est retardé, que puis-je réclamer ?

Si le retard du vol est inférieur à 24 heures, l'Assuré peut faire appel à la garantie Perte des services contractés (Art. 7.2), lorsque l'Assuré dispose d'une réservation de vol confirmée et que ce retard est causé par une panne technique, des intempéries ou des catastrophes naturelles, intervention des autorités ou d'autres personnes par la force, le coût de la première nuit non passée à l'hôtel étant remboursé par ARAG.

Si le retard du vol est supérieur à 24 heures, l'Assuré aura deux possibilités : Vous pouvez bénéficier de la garantie Frais d'annulation (Art. 7.1) si vous annulez définitivement votre réservation et ne commencez pas le voyage ; ou si vous arrivez plus tard à destination, vous pouvez bénéficier de la garantie Perte de services (Art. 7.2), à condition que les prémisses incluses dans le contrat soient respectées et qu'aucune de ses exclusions ne soit engagée.

3. Si mon vol est annulé et que la compagnie aérienne me propose une alternative qui retarde ma date d'arrivée à l'hôtel, ai-je droit à cette couverture ?

L'assuré peut opter pour la garantie Perte des services contractés (Art. 7.2) et être indemnisé pour une nuit d'hôtel, à condition que la raison du retard soit due à une panne technique, aux intempéries, à des catastrophes naturelles, à l'intervention des autorités ou d'autres personnes par la force.

4. Si mon vol est annulé et que la nouvelle option proposée par la compagnie aérienne ne correspond pas à mon voyage prévu, ai-je le droit d'annuler la réservation et de réclamer le montant prépayé ?

Lorsque la nouvelle option de vol implique un retard de plus de 24 heures qui empêche la réalisation de l'objet du voyage ou que le retard signifie que plus de la moitié de la durée de la réservation est écoulée, vous aurez droit au remboursement des frais de la réservation d'hôtel qui sont facturées à l'Assuré en application des conditions générales de vente de l'HÔTEL, à condition qu'elles n'aient pas été payées par la Compagnie aérienne.



5. Si je dois utiliser une garantie de cette politique où puis-je contacter ?

Contactez la compagnie d'assurance ARAG au numéro de téléphone suivant : +34 915 661 588. Vous devez tenir à disposition le numéro de police que vous avez reçu dans votre e-mail le jour où vous avez formalisé votre réservation.

6. Quand dois-je déclarer cet événement à l'assureur ?

Dès que possible après la connaissance de l'incident, vous pourrez ainsi savoir quels documents sont nécessaires au traitement du dossier et il sera plus facile de les constituer.

7. Comment demander un remboursement en cas de perte des prestations de la première nuit ?

En envoyant un e-mail à : flexmyroom@arag.es, en indiquant votre numéro de police et en expliquant l'événement survenu. Une fois que l'assureur aura reçu votre demande, il vous demandera par courrier les documents nécessaires au traitement de votre demande.

Horaires d'ouverture de l'ARAG : du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00.

8. Comment demander le remboursement de ma réservation d'hôtel si j'annule mon voyage en raison d'un retard ou d'une annulation de mon vol ?

En envoyant un e-mail à : flexmyroom@arag.es, en indiquant votre numéro de police et en expliquant l'événement survenu. Une fois que l'assureur aura reçu votre demande, il vous demandera par courrier les documents nécessaires au traitement de votre demande.

Horaires d'ouverture de l'ARAG : du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00.

9. Quelles sont les situations exclues ? Détailler les hypothèses

Consultez le lien vers les conditions générales [ici](#)