

Preguntes Freqüents

Aquí et mostrem els dubtes més freqüents de les assegurances incloses en la teva reserva. Hem fet tot el possible per a resoldre-les d'una manera breu i senzilla.

Preguntas generales

- [¿Tengo que confirmar mi seguro?](#)
- [¿Cuándo recibiré la información de mi seguro?](#)
- [¿A quién cubre el seguro?](#)
- [¿Cuánto tiempo tengo para reclamar al seguro?](#)

Seguro de cancelación

- [¿Cuáles son las coberturas de mi seguro de cancelación?](#)
- [Antes del viaje, ¿cuáles son los motivos justificados de cancelación?](#)

Por motivos de salud:

Por motivos legales:

Por motivos laborales:

Por causas extraordinarias:

Otros motivos:

- [¿Cómo puedo cancelar mi reserva y solicitar mi reembolso?](#)

Preguntes generals

Haig de confirmar la meva assegurança?

L'assegurança es confirma automàticament.

¿Cuándo recibiré la información de mi seguro?

- En reserves amb tarifa No Reemborsable/Semiflexible, rebràs un correu electrònic als pocs minuts de finalitzar la teva reserva amb la informació de la teva pòlissa de cancel·lació.

**Pots consultar les condicions en la confirmació de la teva reserva*

A qui cobreix l'assegurança?

L'assegurança cobreix a qui realitza la reserva i als acompanyants que viatgen.

MOLT IMPORTANT! Perquè els teus acompanyants quedin totalment coberts és imprescindible que els anyades a la teva reserva en la web <https://app.flexmyroom.com/es/> o en cas contrari no tindrem manera d'identificar-los.

Si estàs realitzant la reserva per a una tercera persona també hauràs de fer aquest pas perquè estiguin identificats.

Quant temps tinc per a reclamar a l'assegurança?

Davant qualsevol incidència, el primer que has de fer és informar immediatament la companyia d'assegurances. Després, disposaràs de fins a 2 anys per a presentar la documentació acreditativa.

Assegurança de cancel·lació

Estarà vigent des del moment de la formalització de la reserva fins al dia d'arribada.

Quines són les cobertures de la meva assegurança de cancel·lació?

Les següents quantitats indiquen el màxim que l'Asseguradora reemborsarà:

- **Reemborsament de despeses de cancel·lació de la reserva, de fins al 100% de l'import prepagat, en els motius justificats de l'1 al 28.**
- **Reemborsament de despeses de cancel·lació de la reserva, de fins al 80% de l'import prepagat, en els motius justificats 29.**

Abans del viatge, quins són els motius justificats de cancel·lació?

Recuperaràs l'import prepagat per cancel·lació de la reserva sempre que compleixis amb alguna de les **29 CAUSES** que es detallen en les [condicions generals de la pòlissa](#). Aquí te les indiquem:

Podràs recuperar el 100% de l'import que hagi pagat si la cancel·lació es produeix per algun d'aquests motius:

Per motius de salut:

1. **Malaltia Greu, Accident corporal Greu o defunció de:**
 - Vostè
 - un familiar Seu de primer o segon grau de parentiu
 - la persona que estigüés cuidant als seus fills menors o a incapacitats al seu càrrec
 - El seu substitut professional
2. **Defunció** d'un familiar seu de tercer grau de parentiu.
3. Si a Vostè li **criden de manera inesperada** per a una intervenció quirúrgica.
4. Si Vostè té **complicacions en l'embaràs o sofreix un avortament**.
5. Si a Vostè li **citen** per a un **trasplantament d'òrgan**.
6. Si **emmalalteix de manera imprevista** algun fill o germà seu menor de dos anys que estigui assegurat per aquesta assegurança.

Per motius legals:

7. Si a Vostè li convoquen com a part, testimoni d'un tribunal o membre d'un jurat.
8. Si a vostè li convoquen com a membre d'una mesa electoral.
9. Si vostè és retingut per la policia (sempre que no sigui per un delictes).
10. Si a Vostè li citen per a tràmits relatius al seu divorci.
11. Si a Vostè li lliuraran un fill en adopció en les dates previstes per a la seva estada a l'hotel.
12. Si a Vostè li deneguen el visat sense una causa justificada pel consolat.
13. Si a Vostè li convoquen des d'un organisme oficial per a anar a signar en persona algun document.

Per motius laborals:

14. Si li acomiaden del seu treball. Ha de ser un acomiadament no disciplinari.
15. Si Vostè s'incorpora a un treball en una nova empresa, en la qual no hagi estat contractat en els sis mesos anteriors. En cas que sigui contractat per una empresa de treball temporal (ETT) considerarem les empreses per a les quals hagi treballat i no la ETT.
16. Si Vostè ha de presentar-se a exàmens d'oposicions oficials en les dates del seu Viatge
17. Si a Vostè li prorroguen el seu contracte laboral.
18. Si a Vostè li traslladen obligatòriament i ha de canviar de domicili a una altra província.

Per causes extraordinàries:

19. Danys greus en la seva residència (principal o secundària) o en els seus locals professionals (quan sigui imprescindible la seva presència). Considerarem com a danys greus els produïts per un incendi, un robatori, una explosió, una inundació o per les forces de la naturalesa.
20. Si Vostè no pot iniciar la seva estada perquè s'hagin produït actes de pirateria aèria, terrestre o naval en algun punt del recorregut per a arribar a l'hotel.
21. Si les Autoritats declaren de manera oficial "zona catastròfica" el lloc on es troba l'hotel.
22. Si es produeix un acte terrorista o una catàstrofe natural en el lloc de destinació. S'ha de produir dins dels 30 dies anteriors a la data d'inici del seu Viatge. S'ha de produir en una distància inferior a 30 km del lloc on es troba l'hotel.
23. Si la seva empresa és declarada en concurs de creditors.

Altres motius:

24. Si Vostè rep una **declaració de la renda paral·lela** realitzada pel Ministeri d'Hisenda per un **import superior a 600 euros**.
25. Si Vostè cancel·la la reserva de l'hotel perquè **n'ha guanyat una de semblant en un sorteig públic davant notari**.
26. Si a Vostè li roben **la documentació o l'equipatge en els moments previs al seu viatge** i per aquest motiu no pot començar-lo.
27. Si a Vostè **se li avaria el seu vehicle o el del seu cònjuge, o té un Accident amb algun d'ells**, i no pot realitzar El seu viatge perquè el cost de la **reparació és superior a 600 euros**.
28. Si a Vostè **li concedeixen una beca oficial** que coincideixi amb les dates del seu Viatge.

I a més, com a novetat, incloem aquests dos motius pels quals podràs recuperar el 80% de l'import que hakis pagat per:

29. **Qualsevol altre esdeveniment sense intenció per part seva i fora del seu control.**
El justificant de l'esdeveniment l'ha d'emetre i segellar un tercer reconegut. Considerem com a "tercer" qualsevol persona que no sigui Vostè, ni un Familiar Directe, un Acompanyant o un empleat seu. En el justificant hi ha de constar l'esdeveniment que li impedeix fer el Viatge i la data en què ha tingut lloc."

Com puc cancel·lar la meva reserva i sol·licitar el meu reemborsament?

Pots cancel·lar la reserva i sol·licitar el reemborsament d'acord amb les condicions de cancel·lació de la pòlissa.

T'indiquem els **PASSOS A SEGUIR**:

1. Cancela la reserva a l'hotel i sol·licita la factura de l'import prepagat.
2. Posat en contacte amb l'asseguradora aportant la referència de la teva assegurança, a través de la Web EA Claims: <https://e-financera.eclaims.europ-assistance.com>

Aquí podràs accedir prement "Sol·licitar un nou reemborsament" per crear la teva pròpia sol·licitud i fer el seguiment del tràmit posterior. Hauràs de registrar-te amb la teva adreça de correu per iniciar sessió tantes vegades com necessitis.

3. L'asseguradora, després de revisar tota la documentació aportada, es posarà en contacte amb tu el més aviat possible. (Aquest reemborsament es realitzarà ÚNICAMENT quan la causa de la cancel·lació estigui inclosa en algun dels 29 motius enumerats anteriorment).

Si tens qualsevol dubte sobre la teva assegurança, pots posar-te en contacte amb l'asseguradora a través del telèfon +34 91 354 37 36 o el correu

claimshotelesandorra@roleurop.com.

A més, tens l'opció de contactar amb el mediador de la pòlissa a través del telèfon +34 914 233 425 o el correu wtw@flexmyroom.com.

On puc trobar tota la informació relacionada amb la meva assegurança de cancel·lació?

Consulta les condicions generals d'anul·lació [aquí](#).