

Foire aux questions

Nous vous présentons ici les questions les plus fréquemment posées concernant les assurances incluses dans votre réservation. Nous avons fait de notre mieux pour y répondre de manière concise et simple.

Questions générales

[Dois-je confirmer mon assurance ?](#)

[Quand vais-je recevoir les informations relatives à mon assurance ?](#)

[Qui est couvert par l'assurance ?](#)

[Combien de temps ai-je pour réclamer auprès de l'assurance ?](#)

Assurance annulation

[Quelles sont les garanties de mon assurance annulation ?](#)

[Avant le voyage, quels sont les motifs justifiés d'annulation ?](#)

[Pour des raisons de santé :](#)

[Pour des raisons légales :](#)

[Pour des raisons professionnelles :](#)

[Pour des causes extraordinaires :](#)

[Autres motifs :](#)

[Comment puis-je annuler ma réservation et demander mon remboursement ?](#)

Questions générales

Dois-je confirmer mon assurance ?

L'assurance se confirme automatiquement.

Quand vais-je recevoir les informations relatives à mon assurance ?

- Pour les réservations avec un tarif Non Remboursable / Semi-flexible, vous recevrez un e-mail quelques minutes après avoir finalisé votre réservation, contenant les informations de votre police d'annulation.

**Vous pouvez consulter les conditions dans la confirmation de votre réservation.*

Qui est couvert par l'assurance ?

L'assurance couvre la personne qui effectue la réservation et les accompagnants qui voyagent.

TRÈS IMPORTANT ! Pour que vos accompagnants soient entièrement couverts, il est indispensable de les ajouter à votre réservation via le site <https://app.flexmyroom.com/es/> ; sinon, nous ne pourrions pas les identifier.

Si vous effectuez la réservation pour une tierce personne, vous devrez également effectuer cette démarche afin qu'elle puisse être identifiée et couverte.

Combien de temps ai-je pour réclamer auprès de l'assurance ?

En cas d'incident, vous devez d'abord en informer immédiatement la compagnie d'assurance. Par la suite, vous disposez de 2 ans pour présenter les documents justificatifs nécessaires.

Assurance annulation

Elle est valable dès la formalisation de la réservation et jusqu'au jour de l'arrivée.

Quelles sont les garanties de mon assurance annulation ?

Les montants ci-dessous indiquent le maximum que l'Assureur remboursera :

- Remboursement des frais d'annulation de la réservation, jusqu'au **100%** du montant prépayé, pour les motifs justifiés **1 à 28**.
- Remboursement des frais d'annulation de la réservation, jusqu'au **80%** du montant prépayé, pour le motif justifié **29**.

Avant le voyage, quels sont les motifs justifiés d'annulation?

Vous pourrez récupérer le montant prépayé de la réservation si vous remplissez l'une des 29 CAUSES indiquées dans les conditions générales de la police. Les voici :

Vous pourrez récupérer 100 % du montant payé si l'annulation est due à l'un des motifs suivants :

Pour des raisons de santé :

1. Maladie grave, accident corporel grave ou décès de :
 - Vous-même
 - Un membre de votre famille au premier ou deuxième degré de parenté
 - La personne qui s'occupait de vos enfants mineurs ou des personnes dépendantes à votre charge
 - Votre remplaçant professionnel
2. Décès d'un membre de votre famille au troisième degré de parenté.
3. Si vous êtes convoqué(e) de manière inattendue pour une intervention chirurgicale.
4. Si vous avez des complications durant la grossesse ou faites une fausse couche.
5. Si vous êtes convoqué(e) pour une greffe d'organe.
6. Si un de vos enfants ou un de vos frères/sœurs âgé(e) de moins de deux ans et couvert(e) par cette assurance tombe malade de manière imprévue.

Pour des raisons légales :

7. Si vous êtes convoqué(e) en tant que partie, témoin ou juré(e) devant un tribunal.
8. Si vous êtes convoqué(e) en tant que membre d'un bureau de vote.
9. Si vous êtes retenu(e) par la police (tant que ce n'est pas pour un délit).
10. Si vous êtes convoqué(e) pour des démarches liées à votre divorce.
11. Si vous devez recevoir un enfant en adoption aux dates prévues pour votre séjour à l'hôtel.
12. Si votre demande de visa est refusée par le consulat sans raison justifiée.
13. Si vous êtes convoqué(e) par un organisme officiel pour signer un document en personne.

Pour des raisons professionnelles :

14. Si vous êtes licencié(e) de votre travail (licenciement non disciplinaire).
15. Si vous commencez un nouveau travail dans une entreprise où vous n'avez pas été employé(e) au cours des six mois précédents. (Dans le cas d'une embauche par une agence d'intérim (ETT), nous considérerons les entreprises pour lesquelles vous avez effectivement travaillé, et non l'ETT elle-même.)
16. Si vous devez vous présenter à des examens de concours ou d'oppositions officielles pendant les dates de votre voyage.
17. Si votre contrat de travail est prolongé.
18. Si vous êtes muté(e) de manière obligatoire et devez changer de domicile dans une autre province.

Pour des causes extraordinaires :

19. Dégâts importants dans votre résidence (principale ou secondaire) ou dans vos locaux professionnels, nécessitant impérativement votre présence. Nous considérons comme « dégâts importants » ceux causés par un incendie, un vol, une explosion, une inondation ou des forces de la nature.
20. Si vous ne pouvez pas commencer votre séjour en raison d'actes de piraterie aérienne, terrestre ou maritime à un quelconque point du trajet pour arriver à l'hôtel.
21. Si les Autorités déclarent officiellement comme « zone sinistrée » l'endroit où se trouve l'hôtel.
22. S'il se produit un attentat terroriste ou une catastrophe naturelle sur le lieu de destination dans les 30 jours précédant la date du début de votre Voyage, et dans un rayon inférieur à 30 km de l'hôtel.
23. Si votre entreprise est déclarée en dépôt de bilan (procédure de faillite).

Autres motifs :

24. Si vous recevez une notification rectificative (avis d'imposition) du Ministère des Finances (Hacienda) pour un montant supérieur à 600 euros.
25. Si vous annulez la réservation de l'hôtel parce que vous en avez gagné une équivalente lors d'un tirage au sort public devant notaire.
26. Si vos documents ou vos bagages sont volés juste avant votre voyage et que cela vous empêche de le commencer.

27. Si vous (ou votre conjoint) êtes en panne de véhicule ou avez un accident avec celui-ci, et que vous ne pouvez pas effectuer votre voyage parce que le coût de la réparation dépasse 600 euros.
28. Si vous obtenez une bourse officielle qui coïncide avec les dates de votre voyage.

En plus, comme nouveauté, nous incluons ces deux motifs pour lesquels vous pourrez récupérer 80 % du montant que vous avez payé :

29. Tout autre événement indépendant de votre volonté et fortuit. Le justificatif de l'événement doit être émis et tamponné par un tiers reconnu. Nous considérons comme « tiers » toute personne qui n'est ni vous-même, ni un membre de votre famille directe, ni un(e) accompagnant(e), ni un(e) employé(e). Le justificatif doit mentionner l'événement qui vous empêche d'entreprendre le Voyage et la date à laquelle il est survenu.

Comment puis-je annuler ma réservation et demander mon remboursement ?

Vous pouvez annuler votre réservation et demander le remboursement conformément aux conditions d'annulation de la police.

Voici les **ÉTAPES À SUIVRE** :

1. **Annulez la réservation auprès de l'hôtel** et demandez la facture du montant prépayé.
2. **Contactez la compagnie d'assurance** en indiquant la référence de votre assurance, via la plateforme [EA Claims](#).
 - Cliquez sur « Demander un nouveau remboursement » afin de créer votre demande et de suivre l'avancement de votre dossier. Vous devrez vous inscrire avec votre adresse e-mail pour vous reconnecter autant de fois que nécessaire.
3. **La compagnie d'assurance**, après avoir examiné tous les documents fournis, vous contactera dans les plus brefs délais. (Le remboursement sera effectué **UNIQUEMENT** si la cause de l'annulation est couverte par l'un des 29 motifs énumérés ci-dessus.)

Si vous avez la moindre question concernant votre assurance, vous pouvez contacter la compagnie d'assurance au **+34 91 354 37 36** ou par e-mail à claimshotelesandorra@roleurop.com.

Vous avez également la possibilité de contacter le courtier de la police par téléphone au **+34 914 233 425** ou par e-mail à wtw@flexmyroom.com.

Où puis-je trouver toutes les informations relatives à mon assurance annulation ?

Consultez les conditions générales d'annulation en cliquant [ici](#).