

Preguntas Frecuentes

Aquí te mostramos las dudas más frecuentes de los seguros incluidos en tu reserva. Hemos hecho todo lo posible para resolverlas de una manera breve y sencilla.

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?](#)
- [¿Qué opciones tengo si me retrasan el vuelo?](#)
- [¿Cómo puedo cancelar mi reserva y solicitar mi reembolso?](#)

Seguro de asistencia en viaje

- [¿Cuáles son las coberturas de mi seguro de asistencia en viaje?](#)
- [Si durante la estancia en el hotel me surge un imprevisto y debo salir anticipadamente, ¿cómo es el proceso de solicitud de reembolso de las vacaciones no disfrutadas?](#)
- [¿Qué cubre la asistencia médica?](#)
- [¿Cómo funciona la asistencia médica?](#)

Preguntas generales

¿Tengo que confirmar mi seguro?

El seguro se confirma automáticamente.

¿Cuándo recibiré la información de mi seguro?

En reservas con tarifa No Reembolsable/Semiflexible, recibirás un correo electrónico a los pocos minutos de finalizar tu reserva con la información de tu póliza de cancelación y el día de llegada recibirás un correo con la información de la póliza de asistencia.

En reservas con tarifa Flexible, el correo con la información de la póliza de asistencia, lo recibirás el mismo día de llegada al hotel.

**Puedes consultar las condiciones en la confirmación de tu reserva*

¿A quién cubre el seguro?

El seguro cubre a quien realiza la reserva y a los acompañantes que viajan.

¡MUY IMPORTANTE! Para que tus acompañantes queden totalmente cubiertos es imprescindible que los añadas a tu reserva en la web <https://app.flexmyroom.com/es/> o en caso contrario no tendremos forma de identificarlos.

Si estás realizando la reserva para una tercera persona también tendrás que hacer este paso para que estén identificados.

¿Cuánto tiempo tengo para reclamar al seguro?

Ante cualquier incidencia, lo primero que debes hacer es informar inmediatamente a la compañía de seguros. Después, dispondrás de hasta 2 años para presentar la documentación acreditativa.

Seguro de cancelación

Estará vigente desde el momento de la formalización de la reserva hasta el día de llegada.

¿Cuáles son las coberturas de mi seguro de cancelación?

Las siguientes cantidades indican el máximo que la Aseguradora reembolsará:

- Reembolso de gastos de cancelación de la reserva, de hasta 10.000 € por persona, en 26 motivos justificados.
- Pérdida de servicios contratados: reembolso del coste de la primera noche por retraso del vuelo.

Antes del viaje, ¿cuáles son los motivos justificados de cancelación?

Recuperarás el coste de cancelación de la reserva siempre y cuando cumplas con alguna de las **26 CAUSAS** que se detallan en las [condiciones generales de la póliza](#). Aquí te las indicamos:

1. Debido al fallecimiento, a la hospitalización como mínimo de una noche, enfermedad grave o accidente corporal grave de:
 - a) Del Asegurado o de alguno de sus familiares, entendiéndose por tal según lo establecido en las Condiciones Generales de la Póliza.
 - b) De alguno de los familiares, del cónyuge o pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con el asegurado, entendiéndose por familiares según lo establecido en las Condiciones Generales de la Póliza.
 - c) De la persona encargada durante el viaje del Asegurado, de la custodia, en la residencia habitual, de los hijos menores de edad o disminuidos.
 - d) Del sustituto directo del Asegurado, en su puesto de trabajo, siempre que esta circunstancia impida a éste la realización del viaje por exigencia de la Empresa de la que es empleado.
2. Convocatoria del Asegurado como parte, testigo o jurado en un Tribunal Civil, Penal, Laboral.
3. La convocatoria como miembro de una mesa electoral para las elecciones de ámbito estatal, autonómico o municipal.

4. La Presentación a exámenes de oposiciones oficiales convocadas a través de un organismo público con posterioridad a la suscripción del seguro. Esta presentación puede ser tanto en calidad de opositor o como miembro del tribunal.
5. Los daños graves ocasionados por incendio, explosión, robo o por la fuerza de la naturaleza, en su residencia principal o secundaria, o en su local profesional si el asegurado ejerce una profesión liberal o dirige una empresa y fuese necesaria imperativamente su presencia.
6. Debido al despido laboral del Asegurado. En ningún caso entrará en vigor esta garantía por término del contrato laboral, renuncia voluntaria o por la no superación del período de prueba. En todo caso, el seguro deberá haberse suscrito antes de la comunicación escrita por parte de la Empresa al trabajador.
7. La incorporación a un nuevo puesto de trabajo, en una empresa distinta a la que desempeñaba el trabajo, con contrato laboral superior a seis meses y siempre que la incorporación se produzca con posterioridad a la inscripción del viaje y, por lo tanto, a la suscripción del seguro.
8. Declaración de la renta realizada paralelamente, efectuada por el Ministerio de Economía y Hacienda que dé como resultado un importe a pagar por el asegurado superior a 600 €.
9. Acto de piratería aérea, terrestre o naval que imposibilite al asegurado iniciar su viaje en las fechas previstas.
10. Llamada para intervención quirúrgica del asegurado, así como de pruebas médicas previas a dicha intervención. (Incluye trasplante de órganos como receptor o donante).
11. Llamada para pruebas médicas del asegurado o familiares de primer o segundo grado, realizadas por la Sanidad Pública con carácter de urgencia, siempre que estén justificadas por la gravedad del caso.
12. Complicaciones graves en el estado el embarazo que, por prescripción médica, obliguen a guardar reposo o exijan la hospitalización del asegurado, su cónyuge, o pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con el asegurado, siempre que dichas complicaciones se hayan producido después de la contratación de la póliza y pongan en grave riesgo la continuidad o el necesario desarrollo de dicho embarazo.
13. Parto prematuro de la asegurada.
14. Retención policial del asegurado, ocurrida con posterioridad a la suscripción del seguro, que coincida con las fechas del viaje.
15. Citación judicial para el trámite de divorcio que se produzca con posterioridad a la suscripción del viaje y coincida con la fecha del mismo.
16. Requerimiento de forma urgente para incorporarse a las fuerzas armadas, a la policía o a los servicios de bomberos, siempre y cuando se notifique la incorporación con posterioridad a la suscripción del seguro.
17. Cuarentena médica a consecuencia de un suceso accidental.
18. Inesperada llamada para trasplante de órganos del asegurado o un familiar.
19. Firma de documentos oficiales en las fechas del viaje, exclusivamente ante la Administración Pública.
20. Entrega de un niño en adopción, que coincida con las fechas previstas de viaje.
21. La declaración oficial de zona catastrófica en el lugar de residencia del ASEGURADO o en el lugar de destino del viaje. También queda cubierto por esta

garantía la declaración oficial de zona catastrófica del lugar de tránsito hacia el destino, siempre que éste sea el único camino por el cual acceder a éste.

22. Declaración judicial de suspensión de pagos de una empresa que impida al ASEGURADO el desarrollo de su actividad profesional.
23. Robo de documentación o equipaje que imposibilite al ASEGURADO iniciar el viaje.
24. Anulación de la persona que ha de acompañar el asegurado en el viaje, inscrita al mismo tiempo que el Asegurado, y asegurada por el mismo contrato, siempre que la anulación tenga su origen en una de las causas enumeradas anteriormente y, debido a ello, tenga el Asegurado que viajar solo.
25. Anulación de un familiar del Asegurado que ha de acompañar al Asegurado en el viaje, inscrito al mismo tiempo que el Asegurado, y asegurado por este mismo contrato, siempre que la anulación tenga su origen en una de las causas enumeradas anteriormente.
26. Desistimiento del viaje por parte del Asegurado, al producirse un retraso del medio de transporte aéreo, superior a 24 horas, que imposibilite que pueda ya llevarse a cabo el objeto del viaje o haya transcurrido más de la mitad de la duración del mismo. Los gastos de anulación de la reserva hotelera se reembolsarán, siempre y cuando no hayan sido abonados previamente por la compañía transportista.

La Covid-19 se considera como una enfermedad cubierta por la póliza

¿Qué opciones tengo si me retrasan el vuelo?

- Si se produce un retraso de tu vuelo superior a 24 horas que te imposibilite viajar o haya transcurrido más de la mitad de la duración del mismo, tendrás derecho a solicitar el reembolso de gastos de anulación de la reserva si desistes de viajar finalmente. (Siempre y cuando no haya sido abonado por la compañía aérea)
- Si pese al retraso de tu vuelo inicias el viaje y llegas más tarde a tu destino, podrás reclamar el reembolso de la primera noche si el retraso es debido a: fallo técnico, inclemencia meteorológica, desastre natural, intervención de las autoridades u otra causa de fuerza mayor.

¿Cómo puedo cancelar mi reserva y solicitar mi reembolso?

Puedes cancelar la reserva y solicitar el reembolso según las condiciones de cancelación de la póliza.

Te indicamos los **PASOS A SEGUIR**:

1. **Cancela la reserva en el hotel** y solicita la factura del importe prepagado.
2. Ponte en contacto con la aseguradora flexmyroom@arag.es, adjuntando la factura del hotel y el justificante del motivo de cancelación. Además deberás indicar el **número de póliza** junto con tus datos personales (nombre y apellidos).
3. La aseguradora, tras revisar toda la documentación aportada, contactará contigo a la mayor brevedad. (Dicho reembolso se realizará ÚNICAMENTE cuando la causa de la

cancelación esté contemplada en alguno de los 26 motivos enumerados anteriormente).

En caso de duda, puedes contactar con la aseguradora, a través del teléfono **+34 91 566 15 88**. Recuerda que para poder identificarte debes indicar tu número de póliza.

¿Dónde puedo encontrar toda la información relacionada con mi seguro de cancelación?

Consulta las [condiciones generales de anulación](#)

Seguro de asistencia en viaje

Estarás cubierto durante tu estancia en el hotel desde el momento de realizar el check in hasta el momento de realizar el check out.

¿Cuáles son las coberturas de mi seguro de asistencia en viaje?

Las siguientes cantidades indican el máximo que la Aseguradora reembolsará:

Asistencia médica y sanitaria	hasta 30.000€
Gastos odontológicos	hasta 250€
Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos	la totalidad de su coste
Repatriación o transporte de los demás Asegurados	la totalidad de su coste
Desplazamiento de un familiar o acompañante en caso de hospitalización	
Gastos de desplazamiento	la totalidad de su coste
Gastos de estancia del familiar o acompañante desplazado en caso de hospitalización	hasta 500 € (50€ x 10 días)
Gastos de estancia del familiar o acompañante no desplazado en caso de hospitalización	hasta 1.500 € (150€ x 10 días)
Convalecencia en hotel	hasta 1.500 € (150€ x 10 días)
Repatriación o transporte del Asegurado fallecido	la totalidad de su coste
Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar	la totalidad de su coste
Regreso anticipado por hospitalización de un familiar	la totalidad de su coste
Regreso anticipado por siniestro grave en el hogar o local profesional del Asegurado	la totalidad de su coste
Pérdida de servicios contratados y no disfrutados a consecuencia de hospitalización	hasta 500€

Asistencia médica y sanitaria	hasta 30.000€
Envío de chófer profesional	la totalidad de su coste
Servicio de Teleconsulta Médica	INCLUIDO
Reembolso de vacaciones no disfrutadas	hasta 3.000€

La Covid-19 se considera como una enfermedad cubierta por la póliza

Si durante la estancia en el hotel me surge un imprevisto y debo salir anticipadamente, ¿cómo es el proceso de solicitud de reembolso de las vacaciones no disfrutadas?

Te indicamos los **PASOS A SEGUIR**:

1. Solicita la factura de las noches no disfrutadas al hotel.
2. Ponte en contacto con la aseguradora flexmyroom@arag.es, adjuntando la factura del hotel y el justificante del motivo de salida anticipada. Además deberás indicar el **número de póliza** junto con tus datos personales (nombre y apellidos).
3. La aseguradora, tras revisar toda la documentación aportada, contactará contigo a la mayor brevedad. (Obtendrás el reembolso de las vacaciones no disfrutadas siempre y cuando cumplas con alguna de las **26 CAUSAS** que se detallan en las [condiciones generales de la póliza](#)).

¿Qué cubre la asistencia médica?

Hasta **30.000€** de los gastos correspondientes a la intervención de los profesionales y establecimientos sanitarios requeridos para la atención del Asegurado, enfermo o herido, siempre que dicha intervención se haya efectuado de conformidad con el equipo médico del Asegurador.

¿Cómo funciona la asistencia médica?

Cuando necesites hacer uso de la misma, debes ponerte en contacto con la central de asistencia **+34 91 566 15 88** para que te indiquen cómo proceder y a qué centro médico u hospital dirigirte. En los centros concertados con la compañía, ésta pagará los gastos directamente, en el resto, deberás abonar la factura que te será reembolsada posteriormente.

¿Dónde puedo encontrar toda la información relacionada con mi seguro de asistencia en viaje?

Consulta las [condiciones generales de asistencia](#)