

### ¿Tengo que confirmar mi seguro de viaje?

El seguro se confirma automáticamente. Si has prepagado algún importe, recibirás un correo electrónico a los pocos minutos de finalizar tu reserva con la información de tu póliza. En reservas con tarifa flexible, el correo con la información de la póliza, lo recibirás el mismo día de llegada al hotel.

### ¿A quién cubre el seguro?

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

**¡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 debes asegurarte de que quede incluida en la póliza a través de <https://app.flexmyroom.com/es/>.

### ¿Qué pasa si no me presento en el hotel (No show)?

Los clientes que no se presenten, perderán su derecho a cualquier reclamación, perdiendo así el dinero depositado en el momento de realizar su reserva o bien se le cargarán los gastos de cancelación contratados en el momento de realizar la reserva.

### ¿Cuánto tiempo tengo para reclamar al seguro?

Ante cualquier incidencia deberás comunicarlo a la aseguradora EUROP ASSISTANCE, en el **plazo máximo de 7 días** desde su ocurrencia.

### ¿Cuáles son las coberturas de mi seguro de cancelación?

Coberturas de mi seguro de cancelación	
Gastos de cancelación de la estancia	Límite total de la reserva

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

Recuperarás el coste de cancelación de la reserva siempre y cuando cumplas con alguna de las **29 CAUSAS** que se detallan en las [condiciones generales de la póliza](#).

Las causas de cancelación que son motivo de aplicación de la presente garantía, tienen que impedir iniciar la Estancia en las fechas contratadas y haberse producido con posterioridad a la suscripción del seguro:

1. Enfermedad grave, accidente corporal grave o fallecimiento de:
  - El Asegurado.
  - Familiar de primer o segundo grado de parentesco.
  - La persona designada para la custodia de los niños menores o incapacitados.
  - El sustituto profesional.
2. Fallecimiento de familiar de tercer grado de parentesco.
3. Perjuicios graves en el hogar o local profesional del Asegurado.
4. Despido laboral del Asegurado.

- 5.** Incorporación a un trabajo en una nueva empresa, en la que no haya estado contratado en los seis meses anteriores. Los múltiples contratos realizados por empresas de trabajo temporal (ETT) para realizar labores en otras empresas se tendrán en consideración como contratos para las empresas en las que el trabajador desarrolle su actividad.
- 6.** Convocatoria como parte, testigo de un tribunal o miembro de un jurado.
- 7.** Presentación a exámenes de oposiciones oficiales.
- 8.** Convocatoria como miembro de una mesa electoral.
- 9.** Actos de piratería aérea, terrestre y naval que imposibilite al Asegurado iniciar su Estancia.
- 10.** Gastos por cesión de la Estancia por anulación del Asegurado.
- 11.** Declaración de la renta paralela efectuada por el Ministerio de Hacienda por una cuantía superior a 600 euros.
- 12.** Cancelación de la Estancia debido a que el Asegurado haya obtenido otra similar ganada en sorteo público y ante notario.
- 13.** Robo de la documentación o equipaje, que imposibilite al Asegurado iniciar su Estancia.
- 14.** Avería o accidente en el vehículo propiedad del Asegurado, o de su cónyuge, que impida al Asegurado iniciar su Estancia.
- 15.** Prórroga del contrato laboral.
- 16.** Traslado forzoso de trabajo, con desplazamiento superior a tres meses.
- 17.** Inesperada llamada para intervención quirúrgica.
- 18.** Complicaciones en el embarazo o aborto.
- 19.** Declaración oficial de zona catastrófica del lugar de origen del Asegurado.
- 20.** Retención policial del Asegurado por causas no delictivas.
- 21.** Citación para trámite de divorcio.
- 22.** Entrega de un hijo en adopción.
- 23.** Citación para trasplante de órgano.
- 24.** No concesión inesperada de visados por causas injustificadas.
- 25.** Concesión de becas oficiales.
- 26.** Cualquier enfermedad de menores de 2 años asegurados.
- 27.** Convocatoria para presentación y firma de documentos oficiales.
- 28.** Declaración de concurso de la empresa del Asegurado.
- 29.** Terrorismo o catástrofe natural, siempre que alguna de estas circunstancias haya ocurrido un máximo de 30 días anteriores a la fecha prevista para el inicio de la Estancia, y a un máximo de 30 km. del lugar de destino del viaje

**EUROP ASSISTANCE** reembolsará hasta la totalidad de los gastos de cancelación total de la Estancia contratada siempre y cuando la estancia haya sido cancelada antes de su inicio.

Esta garantía tendrá vigencia desde la fecha de reserva de la Estancia y finalizará en el momento en que comience o deba comenzar de manera efectiva la misma.

### ¿Cómo puedo cancelar mi reserva y solicitar mi reembolso?

Para tener derecho a cualquiera de las garantías objeto de esta póliza, debes 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 prepago.
2. Ponte en contacto con la aseguradora aportando la **referencia de tu seguro**, a través de la Web: <https://ea.eclaims.europ-assistance.com> Aquí podrás acceder a “reembolso on line” para crear tu propia solicitud de reembolso y hacer el seguimiento del trámite.
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 29 motivos enumerados anteriormente y que se detalla en las [condiciones generales de la póliza](#)).

### ¿Qué documentación deberé aportar?

Para reclamar la indemnización por esta garantía, deberás presentar los siguientes documentos:

1. Copia del documento justificativo de la ocurrencia del siniestro (informe médico de urgencias u hospitalización (no siendo válidos los certificados médicos del colegio de médicos o de un médico particular) o certificado de defunción, informe de bomberos, denuncia a la policía, informe de la compañía de seguros...). Este documento deberá reflejar necesariamente la fecha de ocurrencia (hospitalización, defunción, siniestro).
2. Copia o fotocopia de la factura y/o recibos del pago de la Estancia al proveedor, así como copia del bono o documento expedido por dicho proveedor.
3. Factura y/o recibos del pago de los gastos de cancelación.

Es indispensable que los gastos de cancelación de la Estancia queden justificados en la documentación requerida anteriormente.

El Asegurado deberá comunicar a EUROP ASSISTANCE el acaecimiento del siniestro, en el **plazo máximo de 7 días** desde su ocurrencia

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

Haciendo click en el siguiente enlace:

[VER CONDICIONES GENERALES DE ANULACIÓN](#)

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

Las siguientes cantidades indican el máximo que la Aseguradora, ARAG reembolsará.

Asistencia médica y sanitaria	30.000€
- Gastos odontológicos	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	500 € (50€ x 10 días)
- Gastos de estancia del familiar o acompañante no desplazado en caso de hospitalización	1.500 € (150€ x 10 días)
Convalecencia en hotel	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	500€
Envío de chófer profesional	La totalidad de su coste
Servicio de Teleconsulta Médica	INCLUIDO
Reembolso de vacaciones no disfrutadas	3.000€

## 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?

El proceso que debes seguir es muy similar al de cancelación. Debes cancelar la reserva y solicitar el reembolso de las vacaciones no disfrutadas según las condiciones de la póliza.

Te indicamos los **PASOS A SEGUIR**:

- 1- Solicita la factura de las noches no disfrutadas al hotel.
- 2- Ponte en contacto con la aseguradora [partes@arag.es](mailto:partes@arag.es), adjuntando la factura del hotel y el justificante de la 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 **25 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?

Haciendo click en el siguiente enlace:

[VER CONDICIONES GENERALES DE ASISTENCIA EN VIAJE](#)