

¿Cuáles son las coberturas de mi seguro?

Las siguientes cantidades indican el máximo que la Aseguradora reembolsará.

Asistencia médica y sanitaria - Gastos odontológicos	3.000€ 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 € (100€ x 15 días)
Convalecencia en hotel	1.500 € (100€ x 15 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
Gastos de anulación de viaje	500€
Reembolso de vacaciones no disfrutadas	3.000€

Si me ocurre algo durante mi viaje, ¿qué debo hacer para que me presten asistencia?

En el mismo momento de sufrir la incidencia, sea la hora que sea, llama al teléfono de asistencia (+34 93 300 10 50) para que te indiquen los pasos a seguir para solucionar tu problema.

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

Recuperarás el coste de cancelación de la reserva siempre y cuando cumplas con alguna de las **25 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 del 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 de el 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.

¿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 de la noche prepagada.
2. Ponte en contacto con la aseguradora partes@arag.es, adjuntando la factura del hotel y el justificante del motivo de cancelación. Además deberás indicar el siguiente **número de póliza 55-1991900** 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 25 motivos enumerados anteriormente).

En caso de duda, puedes contactar con la aseguradora, a través del teléfono **+34 93 300 10 50**.

Recuerda que para poder identificarte debes indicar tu número de 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?

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. **Cancela la reserva en el hotel** y solicita la factura de las noches no disfrutadas.
2. Ponte en contacto con la aseguradora partes@arag.es, adjuntando la factura del hotel y el justificante del motivo de cancelación y salida anticipada. Además deberás indicar el siguiente **número de póliza 55-1991900** 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 **3.000€** 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 93 300 10 50** 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.

¿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.

¿Tengo que confirmar mi seguro de viaje?

No necesitas confirmarlo, se confirma automáticamente. Recibirás un correo electrónico a los pocos minutos de finalizar tu reserva con la información de tu póliza.

¿A quién cubre el seguro?

El seguro cubre a quien realiza la reserva y todos sus acompañantes. Es importante que los incluyas en la póliza en la web <https://app.flexmyroom.com/es/> para que queden totalmente cubiertos 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.

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

Haciendo click en el siguiente enlace:

[VER MI PÓLIZA](#)

What does the insurance cover?

The following amount indicate the maximum reimbursement by the Insurer.

Medical and health care	3.000€
- Dental expenses	250€
Repatriation or transportation of injured or ill parties	The totality of its cost
Repatriation or transportation of other Insured Parties	The totality of its cost
Travel for a relative or companion in case of hospitalisation	
- Travel expenses	The totality of its cost
- Accommodation expenses for a relative or companion who must travel, in case of hospitalisation	500 € (50€ x 10 days)
- Accommodation expenses for a relative or companion who does not need to travel, in case of hospitalisation	1.500 € (100€ x 15 days)
Convalescence in hotel	1.500 € (100€ x 15 days)
Repatriation or transportation of a deceased Insured Party	The totality of its cost
Early return due to the death of a relative	The totality of its cost
Early return due to the hospitalisation of a relative	The totality of its cost
Early return due to serious incident in the Insured Party's home or work premises	The totality of its cost
Loss of services contracted and not enjoyed because of hospitalisation	500€
Professional driver	The totality of its cost
Telephone Medical Consultation	Included
Travel cancellation expenses	500€
Refund of holidays not enjoyed	3.000€

If something happens to me during my trip, what should I do to get assistance?

At the same time of the incident, 24/7, call the helpline **+34 93 300 10 50**. They will indicate to you the procedure step by step in order to solve your problem.

Before the trip, what are the cancellation reasons?

The cancellation fees will be reimbursed to the client as long as it complies with any of the 25 causes that are detailed in the [general conditions of the insurance policy](#). Here we indicate them to you:

1. Due to death, hospitalisation of at least one night, serious illness or serious bodily injury of:

a) The Insured Party or any of their relatives, understood as such in accordance with this Policy's General Conditions

b) The Insured Party's family, their spouse, de facto couple or person who lives with them - family being understood as such in accordance with this Policy's General Conditions

c) The person responsible for, during the trip, the Insured Party's children or disabled people under their care.

d) The Insured Party's direct substitute in their job, provided that this circumstance results in the requirement from the Company in which they are employed preventing them from making the trip.

2. Insured Party being summoned as a witness or to serve on a jury in court.
3. Being selected as a polling station staff member for state, autonomous or municipal elections.
4. If the dates of any public examinations summoned through a public body that the Insured party will sit are announced after the insurance has been taken out. This may also affect the Insured Party as a member of the Tribunal for these exams.
5. Serious damages to the Insured Party's main or secondary residence, or professional premises if they are the direct operator or self-employed, caused by fire, explosion, robbery or by the force of nature and their presence is essential.
6. Due to dismissal of the Insured party. In no case will this insurance be used upon termination of an employment contract, voluntary resignation or failure to pass a trial period. In all cases, the insurance must have been signed before a written notification of the dismissal was given to the employee by the Company.
7. The Insured party starting a new job, in a different company with an employment contract of longer than six months and provided that the incorporation occurred after registration of the travel and, therefore, after taking out this Insurance policy.
8. When the Insured party must pay more than € 600 to the tax department - the Ministry of Economics and Public Administrations - because of their end of year tax declaration.
9. Act of aerial, terrestrial or naval piracy that makes it impossible for the insured party to start their trip on the scheduled dates.
10. A call for the surgical intervention of the Insured party, including any prior medical tests that need to be carried out for such an intervention. (Including organ transplantation as a recipient or donor).
11. A call from Public Health system to the Insured Party or their first or second degree relatives to carry out medical tests as a matter of urgency, provided they are justified by the seriousness of the case.
12. Serious complications in pregnancy where medical recommendations require the Insured party, their spouse, defacto partner or live-in partner to rest or to be hospitalised, and as long as the complications that have arisen have occurred after taking out the insurance policy and put the continuity or development of that pregnancy at serious risk.
13. Premature birth of the Insured party's child.
14. Police arrest of the Insured party for non-criminal causes, occurring after the insurance has been taken out.
15. Judicial summons for proceedings of a divorce that was agreed after the arranging the travel.
16. An urgent requirement to join the armed forces, police or fire services, as long as the incorporation is notified after the insurance policy has been taken out.
17. Medical quarantine following an accidental event.

18. Unexpected call for organ transplantation of: The INSURED PARTY or a relative. The companion of the INSURED PARTY, registered in the same reservation.
19. Request to sign official documents before the Public Administration during the trip.
20. Delivery of a child for adoption, when the date coincides with the dates of in trip.
21. An official declaration of a catastrophe in the INSURED PARTY's place of residence or travel destination. An official declaration of a catastrophe in a location that the Insured Party must cross to reach their destination is also covered by this guarantee, provided that this is the only way to access said destination. A maximum compensation amount of € 30,000 is established per claim
22. Judicial declaration of the bankruptcy of a company that prevents the INSURED PARTY from carrying out their professional activity.
23. Theft of documentation or luggage that makes it impossible for the INSURED PARTY to start their trip.
24. Cancellation of the trip by the person who was to accompany the Insured Party on the trip, provided they had registered their trip, which this contract covers, at the same time as the Insured Party, and provided that the cancellation is due to one of the causes listed above and, because of that cause, the Insured Party has to travel alone.
25. Cancellation of the trip by a relative who was to accompany the Insured Party on the trip, provided they had registered their trip at the same time and which this contract covers, at the same time as the Insured Party, and provided that the cancellation is due to one of the causes listed above.

How can I cancel my booking and request a refund?

You can cancel your reservation and request a refund according to the policy cancellation conditions.

We indicate you the **STEPS TO FOLLOW**:

1. Cancel the reservation at the hotel and ask for the prepaid night's bill.
2. Contact the insurance company partes@arag.es, attaching the hotel bill and the proof of the reason for cancellation. You must also indicate the following policy number **55-1991900** together with your personal details (name and surname).
3. The insurance company will contact you as soon as possible after reviewing all the documentation provided. (This refund will be made ONLY when the cause of cancellation is covered by one of the 25 reasons listed above).

If you have any doubts, you can contact the insurance company by calling **+34 93 300 10 50**.

Remember that in order to identify yourself you must indicate your policy number.

If an unforeseen event occurs during my stay at the hotel and I have to leave early, how is the process of requesting a refund for the holidays not enjoyed?

The process you must follow is very similar to that of cancellation, you must cancel the reservation and request a refund for the holidays not enjoyed according to the conditions of the policy.

We indicate you the **STEPS TO FOLLOW**:

1. Cancel the reservation at the hotel and ask for nights not enjoyed.

2. Contact the insurance company partes@arag.es ,attaching the hotel bill and the proof of the reason for cancellation. You must also indicate the following policy number **55-1991900** together with your personal details (name and surname).
3. The insurance company will contact you as soon as possible after reviewing all the documentation provided. (You will be reimbursed for the holidays not enjoyed as long as you comply with one of the 25 CAUSES detailed in the [general conditions of the policy](#)).

What does the medical assistance cover?

Up to **3.000€** of the expenses corresponding to the intervention in health establishments required to treat the insurer, sick or injured, provided that such intervention has been carried out in accordance with the insurer's medical team.

How does the medical assistance work?

In case of medical assistance, please contact the assistance center +34 93 300 10 50. They will tell you how to proceed and which medical center or hospital to go to. In establishments with which we have an arrangement, the expenses will be covered directly, in all others, you will have to pay the invoice that will be reimbursed to you later.

How long do I have to claim my insurance?

In the event you need to make any claims, the first thing you must do is inform the insurance company. Once you have notified the insurance company, you will have up to 2 years to present the supporting documentation.

Do I have to confirm my travel insurance?

You do not need to confirm it, it will be done automatically. You will receive an email within minutes of completing your booking with your policy information.

Whom does the insurance cover?

The insurance covers the person who makes the reservation and all its guests. It is of utmost importance that you include them in the policy on <https://app.flexmyroom.com/en/>. As this is the only way to identify your guests, not doing so will result in them not being covered. If you are making a booking for a third person, you must ensure that it is included in the policy through <https://app.flexmyroom.com/en/>.

What happens if I do not show up at the hotel (No show)?

Clients who do not show up will lose their right to any claim, thus losing the money deposited at the time of making their reservation.

Where can I find all the information related to my travel insurance?

By clicking on the following link:

[CHECK MY TRAVEL INSURANCE](#)