



## CONDICIONES DE LA TARIFA -ASEGÚRATE-

Para garantizar la reserva, será necesario el pago de la 1ª noche de la estancia en el momento de realizar la reserva, se le cobrará en la tarjeta que deja como garantía una vez confirme la reserva. Resto del importe se abonará a la llegada al hotel.

El cliente puede cancelar su reserva, de manera gratuita en cualquier momento, según las condiciones de cancelación de la póliza generada con su reserva y que recibirá en su correo electrónico.

En caso de anulación, la devolución se realizará a través de la aseguradora ARAG. En caso de no presentarse en el hotel no se realizará devolución de la primera noche.

Para cada reserva que se realice con esta tarifa, asociamos un seguro de cancelación y un seguro de asistencia en viaje de forma que:

El seguro de cancelación garantiza la devolución de la primera noche si el huésped cumple con las condiciones de cancelación que puede leer más abajo.

### ¿CUÁLES SON LAS COBERTURAS DE MI SEGURO?

Asistencia médica y sanitaria	3.000€
- 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 € (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€



## ANTES DE VIAJA, ¿CUÁLES SON LOS MOTIVOS POR LOS QUE PUEDES CANCELAR LA RESERVA?

El cliente recuperará el coste de cancelación de la reserva siempre y cuando cumpla con alguna de las **25 causas** que se detallan en las condiciones generales de la póliza:

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 de este.

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. (El cliente ya está al corriente de esta información, puesto que se detalla en la web del hotel antes de realizar la reserva y en el mail que envía FlexMyRoom tras formalizar la reserva).

### **¿EL CLIENTE PUEDE APLAZAR SU RESERVA?**

Antes de cancelar, es preferible dar la opción al cliente de modificar su estancia. FlexMyRoom permite modificar la reserva, siempre y cuando se realice a través del mismo medio por el que se formalizó (PMS o MOTOR DE RESERVAS). Es decisión del hotel que en su política interna autorice dicho cambio.

### **¿CÓMO ES EL PROCESO DE CANCELACIÓN DE RESERVA Y SOLICITUD DE REEMBOLSO?**

El cliente debe realizar los siguientes pasos:

1. **Cancelar la reserva y solicitar al hotel la factura de la noche prepagada.**
2. Posteriormente deberá **ponerse en contacto con la aseguradora**, preferiblemente a través de **partes@arag.es**, o bien llamando al **+34 93 300 10 50** adjuntando la factura del hotel y el justificante del motivo de cancelación.



Para que la compañía aseguradora pueda localizar al cliente, deberá indicar el siguiente número de póliza 55-1991900 junto con sus datos personales (nombre y apellidos).

3. Por último, la aseguradora, una vez **revisada la documentación** aportada y tras resolución, será quien contacte con el cliente. (Dicho reembolso se realizará ÚNICAMENTE cuando la causa de la cancelación esté contemplada en alguno de los 25 motivos enumerados anteriormente y que se detallan en las condiciones generales de la póliza.

#### ACLARACIÓN DEL PROCESO DE CANCELACIÓN:

Si un cliente espera a ver si le cubre el seguro para cancelar la reserva es porque el motivo no es definitivo, sino que puede o no cancelar el viaje según su decisión.

#### DURANTE LA ESTANCIA DEL CLIENTE EN EL HOTEL, SI SURGE UN IMPREVISTO AL CLIENTE Y DEBE SALIR ANTICIPADAMENTE ¿CÓMO ES EL PROCESO DE CANCELACIÓN Y SOLICITUD DE REEMBOLSO DE VACACIONES NO DISFRUTADAS?

Esta garantía será exclusivamente de aplicación cuando el cliente se viera en la obligación de interrumpir anticipadamente su viaje y tuviera que regresar a su domicilio por cualquiera de las causas (mismas que en gastos anulación viaje) que se detallan en las condiciones generales de la póliza. El cliente debe realizar los siguientes pasos:

1. **Cancelar la reserva en el hotel y solicitar la factura de las noches no disfrutadas.**
2. Se deberá poner en **contacto con la aseguradora**, preferiblemente a través de **partes@arag.es**, o bien llamando al **+34 93 300 10 50** adjuntando la factura del hotel y el justificante del motivo de cancelación.

Para que la compañía aseguradora pueda localizar al cliente, deberá indicar el siguiente número de póliza 55-1991900 junto con sus datos personales (nombre y apellidos).

3. La aseguradora, tras revisar toda la documentación aportada, contactará con el cliente 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).

#### ¿QUIÉN TRAMITA LA DEVOLUCIÓN Y QUÉ DOCUMENTACIÓN TENGO QUE APORTAR EN CASO DE CANCELACIÓN?

La compañía aseguradora, ARAG.

- Teléfono de contacto: **+34 93 300 10 50**
- Email de contacto: **partes@arag.es**
- La factura del cargo al cliente. (En el caso que sea necesario, puedes indicarle también el número de póliza 55-1991900).

#### ¿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 esta, 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.

## ¿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/>.

## ¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR TODA LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON MI SEGURO DE VIAJE?

Haciendo click en el siguiente enlace: [https://flexmyroom.com/public/arag/551991900\\_es.pdf](https://flexmyroom.com/public/arag/551991900_es.pdf)

**Al contratar nuestros servicios usted está aceptando que cedamos sus datos personales a la entidad FLEXMYROOM INSURETECH, S.L., domiciliada en Benidorm (03503 - Alicante), Calle Gerona, 13, Local CA 18, y con CIF número B42687616, con la única finalidad de que pueda beneficiarse de los seguros de cancelación y asistencia en viaje que esta entidad ofrece.**

**Esta entidad cancelará sus datos personales cuando el servicio haya finalizado y se hayan cumplido los plazos legalmente establecidos. Podrá ejercer sus derechos de acceso a los datos, de rectificación o supresión de los datos, de limitación del uso de los datos, de oposición del uso de los datos y de portabilidad de los datos en la dirección de correo electrónico: [datos@flexmyroom.com](mailto:datos@flexmyroom.com)**



## TERMS AND CONDITIONS – TRAVELLING SAFE –

To guarantee the reservation, it will be necessary to pay the 1st night of the stay at the time of making the reservation, it will be charged on the card that you leave as a guarantee once the reservation is confirmed. The rest of the amount will be paid upon arrival at the hotel.

The client can cancel his reservation, free of charge at any time, according to the cancellation conditions of the policy generated with his reservation and that he will receive by email.

In case of cancellation, the refund will be made through the ARAG insurance company. In case of no-show at the hotel, the first night will not be refunded.

For each reservation made with this rate, we associate cancellation insurance and travel assistance insurance. 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, hospitalization 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](mailto: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](mailto: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).

## **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.

## **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: [https://flexmyroom.com/public/arag/551991900\\_en.pdf](https://flexmyroom.com/public/arag/551991900_en.pdf)

**By contracting our services you are accepting that we transfer your personal data to the entity FLEXMYROOM INSURETECH, SL, domiciled in Benidorm (03503 - Alicante), Calle Gerona, 13, Local CA 18, and with CIF number B42687616, with the sole purpose that You can benefit from the cancellation insurance and travel assistance that this entity offers.**

**This entity will cancel your personal data when the service has ended and the legally established deadlines have been met. You can exercise your rights of access to data, rectification or deletion of data, limitation of the use of data, opposition to the use of data and portability of data at the email address: [datos@flexmyroom.com](mailto:datos@flexmyroom.com)**