



## 1. ¿Qué incluye esta cobertura?

El motivo 26 de la garantía de Gastos de anulación (Art. 7.1), está pensada para cuando se produzca un retraso del vuelo de más de 24 horas, que impida que pueda cumplirse con el objeto del viaje o que la demora implique que haya transcurrido más de la mitad de la duración de la reserva. En estos supuestos, ARAG garantizará el reembolso de los gastos de la reserva hotelera que le sean facturados al Asegurado por aplicación de las condiciones generales de venta del HOTEL, con los límites y exclusiones determinados en la póliza, siempre que no hayan sido abonados previamente por la Compañía Aérea.

Por su parte, la garantía de Pérdida de servicios contratados (Art. 7.2) comporta que, en caso de retraso del vuelo por fallo técnico, inclemencias climatológicas, desastres naturales, intervención de las autoridades o de otras personas por la fuerza, el asegurado podrá solicitar a ARAG el reembolso de la 1ª noche de hotel no disfrutada, cuando su coste haya sido sufragado por el Asegurado.

## 2. Si se retrasa mi vuelo, ¿qué puedo reclamar?

**Si el retraso del vuelo es inferior a 24 horas**, el Asegurado podrá hacer uso de la garantía Pérdida de servicios contratados (Art. 7.2), cuando el asegurado tenga reserva de vuelo confirmada y este retraso tenga origen en un fallo técnico, inclemencias climatológicas o desastres naturales, intervención de las autoridades o de otras personas por la fuerza, siendo reembolsado por ARAG el coste de la primera noche no disfrutada del hotel.

**Si el retraso del vuelo es superior a 24 horas**, el Asegurado tendrá dos opciones: Podrá hacer uso de la garantía Gastos de anulación (Art. 7.1) si finalmente cancela su reserva y no inicia el viaje; o si llega más tarde a su destino podrá hacer uso de la garantía de Pérdida de servicios (Art. 7.2), siempre que se cumplan las premisas recogidas en póliza y que no se incurra en ninguna de sus exclusiones.

## 3. Si se cancela mi vuelo y la compañía aérea me ofrece una alternativa que retrasa mi fecha de llegada al hotel, ¿tengo derecho a esta cobertura?

El asegurado podría optar por la garantía de Pérdida de servicios contratados (Art. 7.2) y ser indemnizado con una noche de hotel, siempre y cuando, el motivo del retraso sea por fallo técnico, inclemencias climatológicas, desastres naturales, intervención de las autoridades o de otras personas por la fuerza.

## 4. Si se cancela mi vuelo y la nueva opción propuesta por la compañía aérea no encaja con mi viaje previsto, ¿tengo derecho a cancelar la reserva y reclamar el importe prepago?

Cuando la nueva opción de vuelo implica un retraso superior a 24 horas que impida que pueda cumplirse con el objeto del viaje o que la demora implique que haya transcurrido más de la mitad de la duración de la reserva, se tendrá derecho al reembolso de los gastos de la reserva hotelera que le sean facturados al Asegurado por aplicación de las condiciones generales de venta del HOTEL, siempre que no hayan sido abonados por la Compañía Aérea.



## **5. Si tengo que hacer uso de alguna garantía de esta póliza ¿dónde puedo contactar?**

Ponte en contacto con la compañía aseguradora ARAG en el número de teléfono +34 915 661 588. Tendrás que tener a mano el número de póliza que recibiste en tu correo el día de formalización de tu reserva.

## **6. ¿Cuándo debo informar de este suceso a la aseguradora?**

Lo antes posible desde que se tenga constancia del siniestro, así podrá saber qué documentos son necesarios para la tramitación del expediente y será más sencillo recopilarlos.

## **7. ¿Cómo solicito el reembolso en caso de pérdida de servicios de la primera noche?**

Enviando un email a: [flexmyroom@arag.es](mailto:flexmyroom@arag.es), facilitando tu número de póliza, y explicando el suceso ocurrido. Una vez la aseguradora reciba tu petición, solicitará por correo la documentación requerida para tramitar tu solicitud.

Horario de atención de ARAG: de lunes a viernes de 09.00 a 18.00 horas.

## **8. ¿Cómo solicito el reembolso de mi reserva de hotel si anulo mi viaje a causa de un retraso o cancelación de mi vuelo?**

Enviando un email a: [flexmyroom@arag.es](mailto:flexmyroom@arag.es), facilitando tu número de póliza, y explicando el suceso ocurrido. Una vez la aseguradora reciba tu petición, solicitará por correo la documentación requerida para tramitar tu solicitud.

Horario de atención de ARAG: de lunes a viernes de 09.00 a 18.00 horas.

## **9. ¿Qué situaciones están excluidas? Detallar supuestos**

Consulta el enlace a las condiciones generales [aquí](#)