

COMFORT PLAN Y COMFORT PLAN PLUS

ÍNDICE

1. Descripción del Servicio.....	2
2. Modalidades y Cobertura del Servicio.....	2
2.1 Modalidades.....	2
Modalidad 1 — Comfort Plan.....	2
Modalidad 2 — Comfort Plan Plus.....	2
2.2 Coberturas "Comfort Plan" y "Comfort Plan Plus".....	3
3. Condiciones de Cancelación y contratación del Seguro.....	3
3.1 Condiciones de Cancelación del Seguro.....	3
3.2 Condiciones de Contratación del Seguro.....	4
5. Proceso de cancelación.....	5
5.1 Horario de cancelación.....	5
6. Contacto y reclamaciones.....	6

1. Descripción del Servicio

“**Comfort Plan**” y “**Comfort Plan Plus**” son las modalidades de servicio de **cancelación y asistencia sanitaria que amplían la cobertura del seguro básico incluido en los viajes combinados de Different Roads**.

Estas modalidades permiten cancelar sin justificación **hasta 15 días naturales antes de la salida del viaje**.

A partir de ese plazo, cualquier cancelación se regirá exclusivamente por las condiciones de la póliza de seguro contratada.

2. Modalidades y Cobertura del Servicio

El servicio de cancelación se presenta en dos modalidades adaptadas a las necesidades del viajero. Ambas permiten cancelar sin justificación hasta 15 días antes de la salida, así como hacerlo por motivos cubiertos por la póliza hasta 24 horas antes. La diferencia principal es que **Comfort Plan** ofrece el reembolso únicamente en forma de bono, mientras que **Comfort Plan Plus** permite elegir entre bono o transferencia bancaria.

2.1 Modalidades

Modalidad 1 — Comfort Plan

Esta modalidad de seguro permite cancelar sin justificación dentro de los plazos establecidos, **hasta 15 días antes de la salida**. En ese caso, **se reembolsará el importe pagado** (excepto servicios no incluidos, que se detallan más abajo) **mediante un bono** canjeable en futuros viajes con Different Roads. Este bono **tiene una validez de 24 meses** desde la fecha de cancelación. El precio del servicio se muestra al realizar la reserva, en la pantalla de pago de cada tour.

Modalidad 2 — Comfort Plan Plus

Esta modalidad de seguro incluye las mismas condiciones que la modalidad **Comfort Plan**, con la opción adicional de elegir cómo recibir el reembolso: en forma de bono con validez de 24 meses o mediante transferencia a cuenta bancaria. Se reembolsará el importe pagado (excepto los servicios no incluidos, que se detallan más abajo). El precio del servicio se muestra al realizar la reserva, en la pantalla de pago de cada tour.

2.2 Coberturas "Comfort Plan" y "Comfort Plan Plus"

Cobertura sanitaria superior al seguro básico.

- [Ver condiciones Europa aquí](#)
- [Ver condiciones Grecia y Países Bálticos aquí](#)
- [Ver condiciones Islandia y Noruega aquí](#)
- [Ver condiciones Resto del Mundo aquí](#)

3. Condiciones de Cancelación y contratación del Seguro

3.1 Condiciones de Cancelación del Seguro

- **Importes no reembolsables en caso de cancelación**
 - La devolución del importe pagado no incluirá los siguientes conceptos:
 - Visados
 - Tarifas especiales o suplementos de vuelo, incluyendo vuelos contratados fuera del grupo, condiciones específicas de contratación u otras tarifas no estándar indicadas por correo antes de la confirmación de la reserva.
 - Servicios adquiridos fuera de la web de Different Roads
 - Servicios expresamente marcados como no reembolsables (por ejemplo: entradas, actividades nominativas)
 - El coste correspondiente a los propios servicios de los seguros de cancelación: Comfort Plan y Comfort Plan Plus
- **Cancelación sin necesidad de justificación**

El viajero podrá cancelar su reserva sin necesidad de indicar motivo hasta **15 días naturales** antes de la fecha de salida del viaje. En ese caso, se reembolsará la cantidad correspondiente, de acuerdo con el tipo de producto adquirido y la política de la agencia.
- **Cancelación por motivos médicos justificados**

Hasta 24 horas antes de la salida del tour (o el último día hábil anterior, si la salida es en domingo o lunes), se permitirá la cancelación por motivos médicos debidamente acreditados, conforme a lo estipulado en la póliza del seguro de cancelación y asistencia.

Se entenderá por motivo justificado toda aquella enfermedad que impida al tomador del seguro o a cualquiera de los viajeros incluidos en la reserva que tengan contratado el seguro realizar el viaje, siempre y cuando haya sido diagnosticada como tal y se certifique el impedimento mediante un informe médico emitido por un profesional colegiado.

En caso de enfermedad grave de familiares de primer o segundo grado, la tramitación deberá realizarse exclusivamente a través del seguro, y estará sujeta a las condiciones y limitaciones recogidas en la póliza correspondiente.

- **Cancelaciones dentro de los últimos 15 días**

Si la cancelación se solicita dentro de los últimos 15 días naturales previos a la salida del viaje, será el propio cliente quien deberá enviar la solicitud directamente a la empresa aseguradora.

3.2 Condiciones de Contratación del Seguro

El seguro de viaje, ya sea "Comfort Plan" o "Comfort Plan Plus", deberá contratarse al realizar la reserva del tour o antes de su confirmación definitiva.

Una vez confirmada la reserva con el pago inicial y el correspondiente al seguro, no será posible añadir ni modificar la contratación de este servicio.

En caso de que el seguro se contrate posteriormente, será bajo la total responsabilidad del cliente, y Different Roads no se responsabiliza de la denegación de cobertura por parte de la aseguradora en los casos en que el seguro haya sido contratado con posterioridad a la confirmación de la reserva.

Recomendación importante para todos viajeros no residentes en España

A todos los viajeros que **no residan en España**, les recomendamos encarecidamente contratar uno de nuestros seguros (Comfort Plan o Comfort Plan Plus) para garantizar una cobertura completa durante el viaje, que incluya tanto cancelaciones como asistencia sanitaria.

Para poder tramitar el seguro correctamente, será imprescindible que nos envíen una copia del pasaporte lo antes posible.

4. Forma de reembolso

- **Comfort Plan:** El importe se reembolsará en forma de bono, válido por 24 meses, canjeable en un próximo viaje con Different Roads. Esta opción está disponible siempre que la cancelación se realice hasta 15 días antes de la salida del viaje.
- **Comfort Plan Plus:** El reembolso podrá realizarse en forma de bono (válido por 24 meses) o, si se prefiere, mediante transferencia a la cuenta bancaria. Esta opción también estará disponible siempre que la cancelación se realice hasta 15 días antes de la salida.

5. Proceso de cancelación

Para cancelar tu viaje dentro de los plazos establecidos, deberás enviar una notificación por escrito al siguiente correo electrónico:

 cancelaciones@differentroads.es

La cancelación por motivos médicos está permitida entre los últimos 15 días y hasta 24 horas antes de la salida. Esta debe gestionarse exclusivamente **a través del seguro de asistencia**, incluido en el servicio **Comfort Plan o Comfort Plan Plus**, cuya póliza se facilita al cliente por correo electrónico.

Además, es obligatorio notificar a Different Roads **por correo electrónico** sobre dicha cancelación, incluso si la gestión se realiza directamente con la aseguradora.

Será imprescindible presentar un certificado médico emitido de la persona asegurada por un profesional colegiado, y la tramitación deberá realizarse conforme a las condiciones establecidas en la póliza correspondiente.

Different Roads se reserva el derecho de **no emitir bono ni reembolso** si la cancelación se solicita con menos de 15 días de antelación y no se cumplen estrictamente las condiciones establecidas en la póliza.

5.1 Horario de cancelación

Las cancelaciones recibidas fuera del horario de atención se procesarán el siguiente día hábil y se considerarán registradas en esa fecha.

- **Horario de atención para gestionar cancelaciones:**
De lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 h
- Si la solicitud se envía un **viernes después de las 18:00 h**, un **sábado** o un **domingo**, se considerará tramitada el **lunes siguiente** (o el primer día laborable posterior, en caso de festivo).

La contratación de este servicio implica la aceptación total de estas condiciones.

Asimismo, Different Roads se reserva el derecho de denegar cualquier solicitud de reembolso o emisión de bono si la cancelación no se ajusta a los plazos o a los requisitos estipulados en la póliza del seguro.

Estas condiciones respetan y mejoran los derechos mínimos previstos en la normativa vigente, en particular el **Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios** y su legislación complementaria.

6. Contacto y reclamaciones

Para cualquier duda, incidencia o reclamación relacionada con los servicios “**Comfort Plan**” o “**Comfort Plan Plus**”, el viajero deberá comunicarse por escrito a través de los canales oficiales de Different Roads:

- **Correo electrónico:** info@differentroads.es / Reclamaciones@differentroads.es
- **Teléfono de atención:** 965 027 104

Importante:

- Las reclamaciones deberán enviarse **por escrito y detallar claramente el motivo y la documentación que las respalda**.
- Different Roads responderá a cada reclamación dentro de los plazos legales establecidos, conforme a la normativa vigente de defensa de consumidores y usuarios.
- La contratación de los servicios “**Comfort Plan**” y “**Comfort Plan Plus**” implica la aceptación de las condiciones de cancelación, reembolso y uso del bono descritas en este documento.