



Declaración de Siniestro

Seguro de viaje

ERGO

Seguros de Viaje



LEGÁLITAS
SEGUROS de VIAJE

Si ya dispone de un número de expediente indíquelo a continuación

Recuerde: cuanto más precisa y completa sea su declaración, más rápidamente podremos dar continuidad a su solicitud.

Datos del Asegurado

Nombre

Apellidos

Fecha de Nacimiento

DNI/NIE/Pasaporte

Dirección

Otros Asegurados afectados (nombre y apellidos)

Instrucciones

Cumplimente los campos solicitados y envíe este formulario junto con la documentación del siniestro a:

ERGO Seguros de Viaje
(Att. Departamento de Siniestros)
Avda. Isla Graciosa 1, 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid)
Teléfono: 91 387 46 97
Email:
imserso@ergo-segurosdeviaje.es

Para más información acerca de los documentos a enviar junto con su declaración de siniestro, puede consultar el dorso de este formulario.

Datos para el Reembolso

Titular de la cuenta

IBAN

Código BIC/SWIFT

Datos del Viaje

Destino

Fecha de Contratación

Duración prevista del viaje

Inicio

Fin

Datos del Siniestro

Tipo de Siniestro

Interrupción de viaje

Reembolso de vacaciones

Fallecimiento

Pérdida de enlaces

Otros (indique el siniestro)

Gastos de Asistencia médica

Equipajes

Lugar ocurrencia

Fecha de ocurrencia

Total importes reclamados

Lugar

Fecha

Firma del asegurado



Documentación a remitir según las coberturas de la póliza

1. DOCUMENTACIÓN BÁSICA

Con carácter general, para cualquier clase de siniestro, el Asegurado debe presentar una **declaración escrita** en la que consten los hechos acaecidos y el objeto concreto de su reclamación. Además, debe indicar cuál es la **póliza que tiene contratada**, para lo que bastará con citar su número y adjuntar el correspondiente documento acreditativo de su condición de Asegurado con nuestra Compañía.

Igualmente, en la declaración de siniestro se remitirá una **copia del D.N.I.** de los Asegurados afectados por el siniestro así como la acreditación mediante una copia de la cartilla, libreta de ahorros o extracto del número del **código IBAN de la cuenta del Asegurado** para la transferencia del reembolso o indemnización reclamados a la Compañía.

También es conveniente facilitar una **dirección de correo electrónico** del Asegurado donde poder contactar con él en caso de ser necesario así como un **número de teléfono de contacto**.

Documentación básica

- Copia de la reserva y acreditar la póliza contratada (documento de viaje)
- Copia del DNI de los asegurados afectados
- IBAN de la cuenta del Asegurado
- Datos de contacto postal, email y teléfono del Asegurado

2. DOCUMENTACIÓN SEGÚN EL TIPO DE SINIESTRO

Con carácter general y además de la **documentación básica** y dependiendo del tipo de siniestro sufrido, siguiendo la clasificación de garantías establecida en las Condiciones Generales de la póliza y las instrucciones a seguir recogidas en la misma, para acreditar o justificar la ocurrencia del siniestro y sus consecuencias económicas, los Asegurados han de presentar la siguiente documentación acreditativa.

Nota importante: Dado que cada caso puede tener unas circunstancias distintas, la **petición de documentación se realizará en función de las circunstancias especiales de cada caso, siendo posible que sean requeridos más documentos o incluso otros distintos de los aquí indicados.**

2.1 Anulación de viaje

En caso de anulación de viaje deberá ponerse en contacto con Turismo Social, quien se encargará de solicitarle la documentación necesaria y de gestionar su expediente.

2.2 Gastos de asistencia

Con carácter general y además de la **documentación básica** y dependiendo del tipo de siniestro sufrido, siguiendo la clasificación de garantías establecida en las Condiciones Generales de la póliza y las instrucciones a seguir recogidas en la misma, para acreditar o justificar la ocurrencia del siniestro y sus consecuencias económicas, los Asegurados han de presentar la siguiente documentación acreditativa.

Dentro de las garantías de asistencia encontramos:

| Garantía | Qué se cubre * |
|--|---|
| Traslado al hospital como consecuencia de enfermedad o accidente grave | Gastos de traslado al hospital más cercano del asegurado |
| Traslado sanitario | Gastos de traslado al hospital más próximo al domicilio (más de 20 días de hospitalización) o al domicilio. |
| Regreso y estancia de acompañante | Gastos de regreso y de estancia |
| Reincorporación al segundo destino | Gastos de reincorporación al viaje |
| Desplazamiento a hospital del acompañante | Gastos de ida y vuelta al hospital |
| Desplazamiento y estancia de un familiar | Gastos de desplazamiento y de estancia del familiar |
| Gastos médicos | Gastos médicos del asegurado |
| Prolongación de estancia del asegurado | Gastos de alojamiento y manutención |

***Esto es un extracto de las coberturas, para más información consulte las Condiciones Generales de la póliza.**

En todos los casos, además de la documentación básica, se deberá remitir la siguiente documentación:

- Copia del Informe médico.
- Facturas pagadas (originales) por los Asegurados según las coberturas de cada garantía.

2.3 En caso de fallecimiento

Transporte de fallecido

Si fuese necesario reembolsar algún gasto derivado del transporte de un asegurado fallecido durante el viaje, se deberá remitir la siguiente documentación:

- Copia del certificado de defunción.
- Facturas (originales) relativas al traslado del Asegurado fallecido.

Acompañamiento de fallecido

Si como consecuencia del fallecimiento del asegurado se produce el desplazamiento de un familiar, o el regreso del acompañante, se deberán remitir los siguientes documentos:

- Copia del certificado de defunción.
- Facturas (originales) de los gastos de desplazamiento del familiar/acompañante.
- Facturas (originales) de los gastos de alojamiento y manutención.

2.4 Interrupción y reembolso de vacaciones

En caso de interrupción de vacaciones se deberán enviar los siguientes documentos:

- Copia del documento que acredite el motivo de la interrupción del viaje.
- Facturas (originales) de los gastos de regreso anticipado.

Para obtener el reembolso garantizado en la cobertura **Reembolso de Vacaciones no Disfrutadas** deben ser aportados los siguientes documentos:

- Copia de la factura del viaje contratado, que recoja los servicios incluidos, el número de días de duración prevista inicialmente y el coste total de los mismos, o el documento en el que consten las fechas y duración del viaje contratado, los servicios incluidos y su coste total (factura pagada por el viaje no disfrutado íntegramente).
- Copia del documento que acredite la causa de la interrupción del viaje

2.5 Equipajes y efectos personales

A. Robo de equipaje:

- Denuncia presentada ante la Policía (copia).
- Descripción detallada de los hechos ocurridos donde indique cómo fue la sustracción y dónde.
- Indicarlos por escrito si es beneficiario de algún otro seguro y si ha reclamado a este.
- Facturas de compra de los objetos robados (si obran en su poder). En su defecto, relación individual de los mismos, indicando su precio y fecha de compra aproximados.
- En caso de tratarse de terminales de telefonía móvil, acreditar la baja del código IMEI del mismo.

B. Averías o pérdidas de equipaje ocasionadas por un transportista (compañías aéreas, navieras, ferrocarril o autobús):

- Billete electrónico (de avión, barco, tren o autobús).
- Ticket de facturación del equipaje (original).
- Certificado o Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.) emitido por la compañía transportista responsable haciendo constar lo sucedido (original).
- Certificado de pérdida definitiva emitido por la compañía aérea, en su caso. (copia).
- Contestación (aceptación o denegación) de la compañía transportista responsable a su reclamación (original). En caso de aceptación, documento donde conste el importe exacto de la indemnización recibida de ésta.
- Facturas de compra de los objetos perdidos o averiados (si no admiten reparación) o, en su defecto, fecha y precio de compra aproximados. Si el objeto dañado admite reparación, presupuesto o factura de la misma. En ambos casos bastará con aportar fotocopias.

2.6 Seguro de accidentes

En caso de **fallecimiento del asegurado por accidente del medio de transporte** durante el viaje, deberá remitir los siguientes documentos:

- Informe del médico forense o diligencias instruidas por la autoridad judicial, acreditativas de la naturaleza accidental de la muerte.
- Certificado de defunción.
- Certificado del Registro General de Últimas Voluntades.
- En el caso de que, siguiendo el orden de prelación recogido en las condiciones de la póliza, los beneficiarios de la indemnización resultasen ser los herederos legales del Asegurado fallecido, para su determinación será necesario aportar una copia del testamento, si existe, o, en su defecto, de la Declaración de Herederos efectuada.
- NIF de los beneficiarios.
- Justificante de la liquidación o exención del Impuesto sobre Sucesiones, formalizado ante la administración tributaria competente, de la indemnización contemplada en la póliza.
- Confirmación de la reserva del viaje.