

# Declaración de Siniestro

Seguro de Viaje



## ¿Cómo actuar en caso de siniestro?

Si necesitas **asistencia**:

- Ha sufrido un problema médico.
- Ha sufrido un accidente.

Si has sufrido un **siniestro** relacionado con:

- Pérdida o robo de tu equipaje
- Interrupción de viaje
- O necesitas solicitar el reembolso de algún gasto

**Pasos a seguir:**

1. Llamar al teléfono de asistencia 24 horas: **91 835 83 83**
2. Identificate con tu nombre, apellidos, DNI, destino en el que te encuentras, hotel y número de habitación.
3. Describe el problema para ofrecerte la mejor atención.

## ¿Cómo solicitar un reembolso?

Puedes hacerlo en destino, con ayuda del guía o en el propio hotel. Debes aportar las facturas y documentos necesarios.

- **Plataforma de Siniestros Online:** Notifica y gestiona tu siniestro vía web a través de nuestra plataforma de forma sencilla y rápida.
- **Formulario de notificación de siniestros:** Descárgatelo y envíalo cumplimentado
- **Email:** [imserso.ergo@servisegur.com](mailto:imserso.ergo@servisegur.com)
- **Correo Postal:** Reembolsos Imserso-Servisegur  
Calle Irún, nº 7, 28008 Madrid

## ¿Cómo gestionar las anulaciones?

En caso de anulación de viaje por alguna de las causas de anulación cubiertas, debes ponerte en contacto con **TURISMO SOCIAL** a la mayor brevedad posible, quien se encargará de solicitar la documentación necesaria y de gestionar tu expediente

**Asegurado:**

- Tenga en cuenta que el asegurado deberá identificarse como usuario que viaja a través del Programa de Vacaciones del **IM-SERSO**. Para ello será necesario presentar fotocopia del DNI / NIE o documento de identidad en vigor. Del mismo modo, será necesario que se presente la misma documentación de sus familiares en caso de que la causa de anulación sea el fallecimiento, accidente o enfermedad grave del familiar del usuario.

**Causa y gestión de la cancelación:**

- Las causas de anulación del viaje deben producirse con anterioridad a la salida y dentro de los 15 días anteriores al fijado para el inicio del viaje.
- Se debe cancelar en el momento que ocurre el hecho que lo motiva. El cálculo de los gastos debe hacerse en base a esa fecha.

**Cobertura de acompañante:**

- Se cubrirá un máximo de un acompañante.
- Deberá acreditarse que viajan en la misma reserva, mediante copia de los billetes de viaje.

## Garantía de Anulación

Se garantiza el reembolso de los gastos de gestión y anulación contractualmente debidos al expedidor del billete cuando la causa de anulación se produzca con anterioridad a la salida y dentro de los 15 días anteriores al fijado para la iniciación del viaje y de acuerdo con la siguiente escala:

**Como gastos de gestión:** el **6,20% del precio** total del viaje (+14,50 €).

\* Salvo que los gastos sean el 100% del viaje, en cuyo caso no aplican gastos de gestión.

**Como gastos de anulación:**

1. Si la anulación se produce con más de **10 días y menos de 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje**, el **5%** del resto del precio del viaje.
2. Si la causa de anulación se produce entre los días **3 y 10**, el **15%** del resto del precio del viaje.
3. Si la causa de anulación se produce dentro de las **48 horas anteriores a la salida**, el **25%** del resto del precio del viaje.
4. Cuando la anulación no pueda efectuarse dentro de las 48 horas antes de la salida por coincidir con sábado, domingo o festivo, o causa de fuera mayor se reembolsará al asegurado el 50% del resto del precio del viaje.
5. Cuando no se presente a la salida, por causa producida **en el mismo día de la salida**, el **100%** del resto del precio del viaje.

## Causas Cubiertas

**Fallecimiento, accidente o enfermedad graves** que exijan hospitalización del usuario.

**Fallecimiento, accidente o enfermedad graves de familiar** que exijan hospitalización del cónyuge, pareja de hecho o de un familiar de primero o segundo grado de consanguinidad o afinidad. **En caso de fallecimiento del cónyuge o pareja de hecho, no se tendrá en cuenta el plazo de 15 días anteriores al fijado para la ejecución del viaje.**

**Accidente grave** que, aun cuando no exija hospitalización, provoque al usuario o cónyuge o pareja de hecho impotencia funcional severa de las extremidades.

**Perjuicios graves** que necesiten imperativamente la presencia del asegurado el día de la salida) como robo, incendio, inundación o incidencia similar que afecten a la residencia habitual del asegurado.

**Convocatoria oficial** como parte o testigo de un tribunal, como miembro de una mesa electoral.

**Anulación de un acompañante** inscrito en la misma reserva, como consecuencia de alguna de las causas descritas anteriormente. Esta contingencia se aplicará solamente a un acompañante, aunque en la reserva se contemplara más de un acompañante.

**Parentesco:**

- **Son familiares de primer grado de consanguinidad o afinidad:** padres, hijos, hijos del cónyuge, suegros, yernos y nueras.
- **Son familiares de segundo grado de consanguinidad o afinidad:** hermanos, abuelos, nietos, abuelos del cónyuge, nietos del cónyuge y cuñados.
- **Documentación:** Se requiere copia (o copias) del libro de familia de los familiares afectados o causantes de la anulación., o documento acreditativo de pareja de hecho.

Para cualquier duda puede ponerse en contacto con nosotros en el teléfono **91 835 83 83** en horario de **Lunes-Viernes: 9:00 - 18:00**