



Declaración de Siniestro

Seguro 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

Dirección de correo electrónico

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)
Tel: 91 387 45 87
Email:
siniestros@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.**

1.1- Pérdidas Materiales

A. Robo de equipaje:

- Denuncia presentada ante la Policía
- Descripción detallada de los hechos ocurridos donde indique cómo fue la sustracción y dónde.
- Indicarnos 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.

1.2- Demora en la entrega:

- 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).
- 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 artículos necesarios.

2. Asistencia a Personas

Con carácter general, 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 / Documentación a aportar
Gastos médicos	Gastos médicos del asegurado
Gastos de prolongación de estancia en hotel	Gastos no previstos inicialmente por el asegurado motivados por la prolongación de estancia en el hotel
Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos	Gastos de transporte al centro hospitalario más cercano al asegurado
Traslado al hospital como consecuencia de enfermedad o accidente grave	Gastos de traslado al hospital más cercano del asegurado
Desplazamiento y estancia de un acompañante en caso de hospitalización	Gastos de desplazamiento y de estancia de un familiar

***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.

2.4 Repatriación o transporte de fallecidos

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.

4. Anulación de viaje

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

5. Reembolso de vacaciones no disfrutadas

En caso de que el asegurado se haya visto obligado a regresar de forma anticipada de su viaje como consecuencia de un traslado sanitario cubierto por la póliza se deberán enviar 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

Nota importante: Para cualquier reclamación de otra garantía cubierta por esta póliza, por favor, póngase en contacto con nosotros.