

## INSTRUCCIONES EN CASO DE SINIESTRO

**ERGO**

Seguros de Viaje



### POR EQUIPAJES

En caso de robo, aportará original de la denuncia presentada a la Policía o Autoridad del lugar, en la que se detallan las circunstancias ocurridas.

En caso de daños, pérdida ocasionada por el transportista o demora en la entrega de su equipaje deberá aportar la certificación original extendida por la compañía transportista, en la que se haga constar los hechos acaecidos, junto con el original de la tarjeta de embarque o título de transporte correspondiente y ticket de facturación de la maleta.



### POR DEMORAS

En todos los casos, la reclamación de demora deberá acompañarse del documento justificativo de la ocurrencia del siniestro, así como facturas o justificantes de los gastos incurridos. Dependiendo de la cobertura que solicite, deberá aportar el certificado del transportista o la copia del atestado policial (caso de accidente in itinere) en que se refleje la causa originaria y las horas de retraso que ha conllevado.



### RESPONSABILIDAD CIVIL

Deberá presentar un escrito en el que conste detalladamente los hechos acaecidos y facilitar cuantos documentos le hayan sido presentados por los perjudicados, indicando el nombre y dirección de los mismos. No debe aceptar, negociar o rechazar ninguna reclamación sin la expresa autorización del ASEGURADOR.



### POR ANULACIÓN DE VIAJE

En caso de anulación de viaje deberá avisar en el momento de la ocurrencia de un siniestro a la Agencia en que ha comprado el viaje cubierto por la Póliza y avisar al ASEGURADOR con un máximo de siete días desde la ocurrencia del mismo.



### POR ACCIDENTES

Comunicar el suceso tan pronto como sea posible a ERGO Seguros de Viaje.



### POR RECUPERACIÓN DE DATOS

Para obtener la prestación de este servicio deberá solicitar por teléfono, indicando su nombre y nº de póliza.



### POR REEMBOLSO DE VACACIONES

Deberá ponerlo en conocimiento del ASEGURADOR en un plazo no superior a siete días, aportando cuantos datos y justificantes le sean requeridos.



### POR GASTOS DE CANCELACIÓN

Comunicar el suceso tan pronto como sea posible a ERGO Seguros de Viaje.

#### **IMPORTANTE:**

Las reclamaciones relativas a las coberturas anteriores se realizarán al regreso del viaje a través de los medios que ponemos a su disposición.

#### **¿CÓMO SOLICITAR UN REEMBOLSO?**



#### **WEB**

La vía más rápida y sencilla de declarar su siniestro.

Gestione y consulte el estado de tramitación en cualquier momento.

Disponible las 24 h. en: [www.ergo-segurosdeviaje.es/siniestrosOnline](http://www.ergo-segurosdeviaje.es/siniestrosOnline)



#### **E-MAIL**

Contacte con nosotros a través de: [siniestros@ergo-segurosdeviaje.es](mailto:siniestros@ergo-segurosdeviaje.es)



#### **CORREO POSTAL**

Avda. Isla Graciosa 1 - 28703  
San Sebastián de los Reyes (Madrid)



#### **TELÉFONO**

Tlf.: 91 387 46 97 Fax: 91 387 46 98

## INSTRUCCIONES EN CASO DE EMERGENCIA



### POR ASISTENCIA MÉDICA / REGRESO ANTICIPADO / PROTECCIÓN JURÍDICA

Deberá solicitar la asistencia por teléfono, debiendo indicar el nombre del asegurado, el número de póliza del seguro, el lugar y el número de teléfono donde se encuentra y la descripción del problema que tiene planteado.



### ASISTENCIA 24 HORAS

**LLAMADA DESDE ESPAÑA**  
913 441 155

**LLAMADA DESDE EXTRANJERO**  
+34 913 441 155