

INSTRUCCIONES A SEGUIR EN CASO DE EMERGENCIA EMERGENCIAS 24 HORAS

CONTACTO EMERGENCIA



LLAMADA DESDE ESPAÑA
913 441 155



LLAMADA DESDE EXTRANJERO
+34 913 441 155



ASISTENCIA MÉDICA Y REGRESO ANTICIPADO

• 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.

INSTRUCCIONES A SEGUIR EN CASO DE SINIESTRO ¿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 esté donde esté en: www.erv.es/siniestrosOnline



E-MAIL

Contacte con nosotros a través de:
siniestros@erv.es



CORREO POSTAL

Dirigiendo su reclamación y documentación a esta dirección: Avda. Isla Graciosa 1
28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid)



TELÉFONO

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



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.



POR ACCIDENTES

- Comunicar el suceso tan pronto como sea posible a ERV.



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 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.

Resumen Asistencia en Viajes
VIATGES TEMPS D'OCI
PÓLIZA Nº.: 07620005290

GARANTÍAS Y LÍMITES POR ASEGURADO

RIESGOS CUBIERTOS

SUMAS ASEGURADAS POR PERSONA

1. EQUIPAJES:

	A	B	C	D	E
1.1 PÉRDIDAS MATERIALES	300,00€	300,00€	300,00€	300,00€	300,00€
1.2 DEMORA EN LA ENTREGA	120,00€	120,00€	120,00€	120,00€	120,00€

2. DEMORA DE VIAJE:

2.1 DEMORA DE VIAJE EN LA SALIDA DEL MEDIO DE TRANSPORTE.	500,00€	500,00€	500,00€	500,00€	500,00€
▪ 125,00.-Euros, si la demora fuera superior a 6 horas					
▪ 125,00.-Euros más, si la demora fuera superior a 12 horas					
▪ 125,00.-Euros más, si la demora fuera superior a 18 horas.					
▪ 125,00.-Euros más, si la demora fuera superior a 24 horas.					

2.8 PÉRDIDA DE SERVICIOS CONTRATADOS	600,00€	600,00€	600,00€	600,00€	600,00€
2.11 DEMORA EN LA SALIDA POR CANCELACIÓN	500,00€	500,00€	500,00€	500,00€	500,00€

3. ACCIDENTES

3.1. ACCIDENTES DURANTE EL VIAJE					
▪ EN CASO DE MUERTE	6.000,00€	6.000,00€	6.000,00€	6.000,00€	6.000,00€
▪ EN CASO DE INVALIDEZ PERMANENTE	6.000,00€	6.000,00€	6.000,00€	6.000,00€	6.000,00€

4. ASISTENCIA PERSONAS

4.1 GASTOS MÉDICOS, QUIRÚRGICOS FARMACEÚTICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN					
▪ Por gastos incurridos en España y derivados de una enfermedad o accidente ocurridos en España	1.500,00€	1.500,00€	1.500,00€	1.500,00€	1.500,00€
▪ Por gastos incurridos en el extranjero y derivados de una enfermedad o accidente ocurridos en el extranjero	9.000,00€	9.000,00€	9.000,00€	9.000,00€	9.000,00€
▪ Gastos de Odontólogo	150,00€	150,00€	150,00€	150,00€	150,00€

4.2 PROLONGACIÓN DE ESTANCIA EN HOTEL con 90,00.-Euros/día hasta un límite de	900,00€	900,00€	900,00€	900,00€	900,00€
-------------------------------------------------------------------------------	---------	---------	---------	---------	---------

4.3 REPATRIACIÓN O TRANSPORTE SANITARIO DE HERIDOS O ENFERMOS	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
---------------------------------------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

4.4 REPATRIACIÓN O TRANSPORTE DE FALLECIDOS	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
---------------------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

4.5 DESPLAZAMIENTO DE UN ACOMPAÑANTE EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
-----------------------------------------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

4.6 ESTANCIA DEL ACOMPAÑANTE DESPLAZADO con 90,00.-Euros/día hasta un límite de	900,00€	900,00€	900,00€	900,00€	900,00€
---------------------------------------------------------------------------------	---------	---------	---------	---------	---------

4.7 REPATRIACIÓN DE UN ACOMPAÑANTE	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
------------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

4.8 REPATRIACIÓN O TRANSPORTE DE MENORES	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
------------------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

4.9 REGRESO DEL ASEGURADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR NO ASEGURADO	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
-------------------------------------------------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

4.10 REGRESO DEL ASEGURADO POR HOSPITALIZACIÓN DE UN FAMILIAR NO ASEGURADO	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
----------------------------------------------------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

4.13 ENVÍO URGENTE DE MEDICAMENTOS NO EXISTENTES EN EL EXTRANJERO	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
-------------------------------------------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------

4.15 AYUDA A LA LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE EQUIPAJES	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
---------------------------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------

6. RESPONSABILIDAD CIVIL					
6.1 RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA	60.000,00€	60.000,00€	60.000,00€	60.000,00€	60.000,00€

7. ANULACIÓN,

7.1 GASTOS POR ANULACIÓN DE VIAJE	1.500,00€	2.000,00€	3.000,00€	4.000,00€	6.000,00€
-----------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

8. REEMBOLSO DE VACACIONES					
8.1 REEMBOLSO DE VACACIONES	1.500,00€	2.000,00€	3.000,00€	4.000,00€	6.000,00€

9. CANCELACION					
9.1 GASTOS DE CANCELACION	600,00€	600,00€	600,00€	600,00€	600,00€

CLÁUSULAS ESPECIALES**2 DEMORAS****2.11 Cancelación de la salida del vuelo programado por parte de la Cía. Aérea.**

Cuando la compañía aérea cancele el vuelo programado y debido a dicha cancelación se demore la salida del asegurado como mínimo 6 horas, el ASEGURADOR indemnizará, contra la presentación de facturas, los gastos adicionales del hotel, manutención y transporte realizados como consecuencia de la demora, con los límites tantos temporales como económicos establecidos en las Condiciones Particulares.

7 ANULACIÓN**7.1 Gastos por anulación de viaje****3. Por motivos laborales**

Queda incluida como causa de anulación, dentro de este apartado: **3.8 Cambio vacacional decidido unilateralmente por la empresa.**

5. Otras causas

Se modifica el apartado 5.2 del punto 5 **Otras causas** quedando redactado tal y como se detalla a continuación:

5.3 Anulación de las personas que han de acompañar al Asegurado, hasta un máximo de 6 componentes del mismo grupo, inscritas al mismo tiempo que el ASEGURADO y aseguradas por este mismo contrato, siempre que la anulación tenga su origen en una de las causas enumeradas anteriormente y, debido a ello, tenga el ASEGURADO que viajar solo.

POSICIONAMIENTO ASEGURADORA FRENTE COVID-19

Se incluye la cobertura frente a COVID-19 para las causas que se detallan a continuación:

- **Asistencia:** Dentro de todas las garantías de asistencia están cubiertas los siniestros causados por COVID-19

- **Anulación de viaje:** Incluida cobertura en esta garantía si como consecuencia del COVID-19 se produce:
 - Enfermedad grave del asegurado (no se cubre las cuarentenas médicas)
 - Fallecimiento del asegurado
 - Hospitalización del familiar
 - Fallecimiento del familiar
 - Fallecimiento del superior directo
 - Fallecimiento de la persona al cuidado de los hijos

- **Reembolso de Vacaciones no disfrutadas:** Dentro de esta garantía están cubiertos los siniestros causados por COVID-19
 - Hospitalización del asegurado
 - Hospitalización de familiar mínimo de 24 horas siempre que hubiera regreso anticipado, desde el día del regreso
 - Fallecimiento del asegurado
 - Fallecimiento familiar siempre que hubiera regreso, desde el día del regreso

Las pandemias seguirán siendo una exclusión de nuestros condicionados, salvo y como indicamos, la derivada de Covid 19

Por otra parte, carecerá de efecto en aquellos destinos en los que el Ministerio de Asuntos Exteriores emita una recomendación de no viajar.