

Esta hoja informativa es una breve descripción del producto. La información completa se puede encontrar en los documentos del contrato (solicitud, seguro y condiciones de seguro). Para estar completamente informado, lea todos los documentos.

¿En qué consiste este tipo de Seguro? Seguro multiasistencia para viajes de hasta 90 días de duración.



¿Qué se asegura?

Garantías principales detalladas a continuación y ampliaciones en caso de ser contratadas.

Asistencia

Dentro de todas las garantías de asistencia están cubiertos los siniestros causados por COVID-19.

- ✓ En España un máximo de 1.500,00 € ; en Europa un máximo de 8.000,00€ y en mundo un máximo de 17.000,00€, de acuerdo con el destino del viaje.
- ✓ Repatriación sanitaria de heridos o enfermos: Ilimitado
- ✓ Repatriación de fallecidos: Ilimitado

Responsabilidad Civil Privada

- ✓ En viajes con destino España no está cubierta. En viajes con destino Europa y en Mundo un máximo de 30.000,00€, de acuerdo con el destino del viaje.



¿Qué no está asegurado?

Con carácter general:

- ✗ Las consecuencias de actos de terrorismo, guerra, pandemias, catástrofes radiactivas, nucleares, biológicas, duelos y riñas.
- ✗ Dolo: Incidentes causados directamente por el asegurado.
- ✗ Aquellas garantías y prestaciones que no hayan sido comunicadas al Asegurador en tiempo y forma y/o que no hayan sido acordadas con el mismo, salvo en caso de fuerza mayor o de imposibilidad material demostrada.

Equipaje

- ✗ **El hurto**, salvo en el interior de las habitaciones de hotel o apartamento, cuando éstas se encuentren cerradas con llave.

Asistencia

- ✗ Tratamientos, o enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión o administración de tóxicos (drogas) o alcohol , narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.

Responsabilidad Civil

- ✗ Los daños a objetos confiados, por cualquier título, al Asegurado.



Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura

- ! Los viajes a zonas clasificadas como de riesgo/guerra: Excluida cobertura si el MAEC tuviese emitida una recomendación de no viajar.
- ! Sanciones y embargos internacionales: Cobertura condicionada a no entrar en contradicción con sanciones económicas, comerciales o financieras ni con embargos promulgados por la UE, España, Reino Unido o USA.
- ! Rechazo de la reclamación: En caso de mala fe del asegurado, pierde todo derecho a indemnización alguna.

Asistencia

- ! Los gastos de odontólogo quedan limitados a 150,00 €.
- ! En casos de urgencia vital, la cobertura de **enfermedades crónicas o previas** queda limitada a una primera asistencia sanitaria con carácter de urgencia y dentro de las primeras 24 horas a contar desde el inicio de la atención.
- ! La repatriación de heridos o enfermos sólo podrá realizarse en **avión sanitario** desde Europa y países ribereños al Mediterráneo.



¿Dónde estoy cubierto?

Las garantías del seguro surten efecto en España, Europa o mundo conforme al destino elegido y notificado por el Tomador o el Asegurado al Asegurador, excepto para las coberturas de anulación y cancelación que, al ser previas al inicio del desplazamiento, surtirán efecto únicamente en el país de residencia habitual del Asegurado.



¿Cuáles son mis obligaciones?

El Asegurado deberá comunicar al ASEGURADOR el acaecimiento del incidente, dentro del plazo máximo de SIETE días contados a partir de la fecha en que fue conocido, emplear todos los medios que estén a su alcance para aminorar las consecuencias del mismo, suministrar toda prueba que le sea razonablemente demandada sobre sus circunstancias y consecuencias, así como aportar los documentos que acrediten o justifiquen su ocurrencia y las facturas o justificantes de los gastos. El Contratante deberá realizar el pago conforme a los tiempos y formas indicados en el contrato.



¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

En el momento de contratación del seguro mediante un pago único efectuado por cualquier medio de pago de curso legal.



¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

Si ha contratado las coberturas de **gastos de anulación y cancelación**, estas toman efecto el día y a la hora en que haya sido reservado el viaje y suscrita la garantía, finalizando el día y a la hora en que comience el mismo. **El resto de las garantías**, si las hubiese contratado, tomarán efecto el día que comience el viaje y finalizan con la terminación del mismo, según condiciones de viaje elegidas y notificadas por el Tomador al Asegurado.



¿Cómo puedo rescindir el contrato?

- En las pólizas de seguro de duración superior a un mes contratadas a distancia, el consumidor dispondrá de un plazo de catorce días naturales desde la fecha de contratación para desistir del contrato de seguro, siempre que el contrato no haya sido ejecutado con anterioridad al ejercicio de este derecho.
- Para ejercitar este derecho puede remitir una carta por correo certificado, u otro medio que deje constancia de su fecha y recepción, a ERGO SEGUROS DE VIAJE, Sucursal en España (indicando DESISTIMIENTO), a su dirección en Avda. Isla Graciosa, 1 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid); o por correo electrónico a la dirección dpto.comercial@ergo-segurosdeviaje.es. En dicha comunicación habrá de identificarse la póliza en cuestión sobre la que es ejercita el mismo con indicación de su fecha y número.
- El tomador deberá abonar la parte proporcional de prima correspondiente al servicio efectivamente prestado hasta la fecha de ejercicio de este derecho. La prima no consumida será reintegrada en el plazo de los 30 días siguientes a la recepción de su solicitud.

DOCUMENTO INFORMATIVO SOBRE LA ENTIDAD ASEGURADORA DISTRIBUIDORA

ERGO Seguros de Viaje, Sucursal en España, con NIF W00490918E, es una entidad aseguradora con domicilio social en Avenida Isla Graciosa, Nº 1, 28703 - San Sebastián de los Reyes (Madrid). Sus datos registrales figuran anotados con fecha 27 de agosto de 2015 al Tomo 33.458, Folio 123, Sección 8, Hoja M-602242, en el Registro Mercantil de Madrid.

La entidad consta inscrita en el Registro administrativo de entidades aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave administrativa E-217 y está habilitada para el ejercicio de la actividad aseguradora en España en régimen de derecho de establecimiento.

De conformidad con la legislación vigente, **ERGO Seguros de Viaje** dispone de un **Servicio de Atención al Cliente** para atender las quejas y reclamaciones que los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualesquiera de ellos puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

La presentación de los escritos de queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad podrá realizarse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, en la dirección postal de ERGO Seguros de Viaje en Avenida Isla Graciosa, 1, 28703 - San Sebastián de los Reyes (Madrid), o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y esté acreditada la identidad del reclamante. A estos efectos, ERGO Seguros de Viaje pone a disposición de los interesados la dirección de correo electrónico sac@ergo-segurosdeviaje.es. Así mismo, los interesados tienen a su disposición, tanto presencialmente como a través de la página Web de la entidad (www.ergo-segurosdeviaje.es) un formulario para facilitar la presentación de quejas y reclamaciones.

El Servicio de Atención al Cliente de la entidad atenderá y dará respuesta a las quejas y reclamaciones que le sean debidamente presentadas en el plazo máximo de dos meses. Transcurrido ese plazo o en caso de disconformidad con la respuesta ofrecida, los interesados podrán someter la controversia a la consideración del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En todo caso, los conflictos que puedan surgir entre tomadores de seguro, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualesquiera de ellos con la entidad aseguradora podrán resolverse por los jueces y tribunales competentes.

Para evitar conflictos de intereses, la remuneración de los empleados de la entidad aseguradora encargados de la distribución de seguros tiene naturaleza exclusivamente salarial, sin componentes de comisión sobre las primas.