

Seguro Multiasistencia en Viaje para Vacaciones

Documento de información sobre el producto de seguro

ERGO

Seguros de Viaje

Empresa: ERGO Seguros de Viaje (Clave DGSFP: E-217)

Producto: ERGO TRAVEL STAR

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

¿En qué consiste este tipo de Seguro? Seguro multiasistencia en viaje para vacaciones



¿Qué se asegura?

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

Equipaje

- ✓ Robo de equipaje: Hasta 300,00€.
- ✓ Averías o daños del equipaje causados directamente por incendio o robo: hasta 300,00€.
- ✓ Averías y pérdida definitiva, total o parcial del equipaje, ocasionadas por el transportista: hasta 300,00€.
- ✓ Demora en la entrega: hasta 30,00 €.

Accidentes

- ✓ Fallecimiento o invalidez permanente del asegurado por un accidente ocurrido durante su viaje - Accidentes 24h: hasta 3.000,00€.

Asistencia

Dentro de todas las garantías de asistencia están cubiertos los siniestros causados por COVID19

- ✓ Gastos médicos por enfermedad o accidente: En España hasta 600,00 € y en el extranjero hasta 10.000,00 €.
- ✓ Repatriación sanitaria de heridos o enfermos: Ilimitado.
- ✓ Repatriación de fallecidos: Ilimitado.
- ✓ Desplazamiento de un acompañante en caso de hospitalización: Ilimitado
- ✓ Estancia del acompañante desplazado: Hasta 600,00 €
- ✓ Regreso del asegurado por fallecimiento de un familiar: Ilimitado



¿Qué no está asegurado?

Con carácter general:

- ✗ Las consecuencias de actos de terrorismo, guerra, pandemias, catastrofes radiactivas, nucleares, biológicas, duelos y riñas.
- ✗ Dolo. Incidentes causados directamente por el asegurado.
- ✗ No contactar con el asegurador en caso de incidencia, accidente o necesidad de asistencia.

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 los bienes, muebles, inmuebles o intangibles, que hayan sido arrendados, cedidos en su uso o en general confiados, por cualquier título al ASEGURADO.



Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura

- ! 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 o USA.
- ! Rechazo de la reclamación: En caso de mala fe del asegurado, pierde todo derecho a indemnización alguna.

Equipajes

Responsabilidad Civil Privada

✓ Hasta 30.000,00 €

! Los objetos de valor quedan comprendidos **hasta el 50% de la suma asegurada** sobre el conjunto del equipaje.

Accidentes

! Para la garantía de Accidentes 24 horas, no quedan amparadas las personas mayores de 70 años.

Asistencia

! Los gastos de odontólogo quedan limitados a 300,00 €

! 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 hora 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 dependiendo del destino elegido y notificado por el Contratante o el Asegurado al Asegurador.



¿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 siniestro 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. Si ha contratado las garantías de cancelación de la salida del medio de transporte o vuelo programado, su efecto comenzará desde el momento en que se contrate la póliza y finalizará a las 24 horas del día indicado como fecha de finalización del viaje. 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 Asegurador



¿Cómo puedo rescindir el contrato?

Mediante comunicación dirigida directamente al Asegurador o a través de su Mediador, siempre que no se hayan iniciado efecto ninguna de las garantías incluidas en el seguro

En el caso de seguros contratados a distancia, existe un plazo legal de desistimiento para el asegurado de 14 días desde la fecha de contratación, siempre que el inicio de las garantías todavía no haya comenzado.

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.