

# Seguro Multiriesgo Colectivo para Viajes Organizados

Documento de información sobre el producto de seguro

**ERGO**  
Seguros de Viaje

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

Producto: ERGO TTOO ÚNICA

**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 multiriesgo colectivo para viajes organizados por agencias y otros operadores de viajes, de inclusión automática o de adhesión voluntaria para el viajero.



## ¿Qué se asegura?

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

### Equipaje

- ✓ Robo de equipaje: Opcional para el contratante, con un máximo de 5.000,00 €
- ✓ Averías o daños del equipaje causados directamente por incendio o robo: Opcional para el contratante, con un máximo de 5.000,00 €
- ✓ Averías y pérdida definitiva, total o parcial del equipaje, ocasionadas por el transportista: Opcional para el contratante, con un máximo de 5.000,00 €
- ✓ Demora en la entrega: Opcional para el Contratante con un máximo de 500,00 €

### Demoras

- ✓ Demora en la salida del medio de transporte: Opcional para el contratante, con un máximo de 300,00 €
- ✓ Pérdida de servicios contratados: Opcional para el contratante, con un máximo de 300,00 €

### Accidentes

- ✓ Fallecimiento o invalidez permanente del asegurado por un accidente ocurrido durante su viaje - Accidentes 24h: Opcional para el Contratante con un máximo de 300.000,00 €
- ✓ Fallecimiento del asegurado por accidente del medio de transporte: Opcional para el Contratante con un máximo de 600.000,00 €



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

### Gastos de anulación

- ✗ Enfermedades psíquicas, mentales y depresiones sin hospitalización o que justifiquen una hospitalización inferior a siete días.
- ✗ Las anulaciones que sobrevengan como consecuencia de causas ocurridas en el momento de contratación de la cobertura, conocidas por el Contratante y /o Asegurado.

### Gastos de cancelación

- ✗ Eventos o circunstancias que sean públicos y notorios o conocidos antes de la suscripción del seguro de la contratación del viaje.

### **Asistencia**

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

- ✓ Gastos médicos por enfermedad o accidente: Opcional para el Contratante, en España con un máximo de 1.500,00 € y en el extranjero con un máximo 100.000,00 €
- ✓ Repatriación sanitaria de heridos o enfermos: Opcional para el Contratante, con cobertura ilimitada
- ✓ Repatriación de fallecidos: Opcional para el Contratante, con cobertura ilimitada
- ✓ Prolongación de estancia en hotel: Opcional para el contratante hasta un máximo de 3.000,00 €
- ✓ Desplazamiento de un acompañante en caso de hospitalización: Opcional para el Contratante, con cobertura ilimitada
- ✓ Desplazamiento de dos acompañantes en caso de hospitalización: Opcional para el Contratante, con cobertura ilimitada
- ✓ Estancia del acompañante desplazado: Opcional para el contratante hasta un máximo de 3.000,00€
- ✓ Estancia de los acompañantes desplazados: Opcional para el contratante hasta un máximo de 3.000,00 €
- ✓ Regreso del asegurado por fallecimiento de un familiar: Opcional para el Contratante, con cobertura ilimitada
- ✓ Regreso del asegurado por hospitalización de un familiar: Opcional para el Contratante, con cobertura ilimitada

### **Responsabilidad Civil Privada**

- ✓ Opcional para el Contratante hasta un máximo de 600.000€

### **Anulación**

- ✓ Gastos por anulación de viaje: Opcional para el Contratante hasta un máximo de 18.000€

### **Reembolso**

- ✓ Reembolso de vacaciones / Interrupción de viaje: Opcional para el Contratante hasta un máximo de 18.000€



### **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**

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

### **Demoras**

- ! Las garantías de Demoras no podrán ser acumuladas ni complementarias entre sí.

### **Accidentes**

- ! Para la garantía de Accidentes 24 horas, no quedan amparadas las personas mayores de 70 años
- ! Las actividades deportivas, establecidas y clasificadas en nuestras condiciones generales, sólo quedarán cubiertas previa autorización expresa del Asegurador mediante el sobrecoste correspondiente.

### **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.

### **Gastos de anulación**

- ! Si la cobertura de gastos de anulación se contratase en los 7 días siguientes a la confirmación de la reserva del viaje, se aplicará un período de **carencia de 72 horas** (tiempo durante el que no se puede hacer uso del seguro)
- ! Se cubren las enfermedades crónicas y previas excepto las que estén siendo tratadas o que tengan cuidados los 30 días antes, tanto a la fecha de reserva del viaje como a la fecha de inclusión en el seguro.

### **Reembolso de vacaciones/Interrupción de viaje**

### **Cancelación**

- ✓ Gastos de cancelación: Hasta 600,00 €

- ! Se cubre el reembolso de vacaciones no disfrutadas, o interrupción del viaje, siempre que implique el regreso del Asegurado a su domicilio
- ! En caso de que el importe de los servicios contratados fuese superior a la suma asegurada para reembolso de vacaciones no disfrutadas o interrupción de viaje, el cálculo del reembolso se hará tomando como base el importe resultante de dividir la suma asegurada entre los días de duración del viaje.



### **¿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 la ocurrencia 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 de pago 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. Para la modalidad de inclusión automática, con la periodicidad y forma que se acuerde con el CONTRATANTE. En la modalidad opcional o voluntaria, el asegurado deberá realizar el abono en un único pago en el momento de su adhesión al contrato.



### **¿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?**

En las pólizas de seguro de duración superior a un mes contratadas a distancia y mediante comunicación al Asegurador o al Mediador, el consumidor dispondrá de un plazo de catorce días naturales desde la fecha de contratación para desistir del contrato de seguro, siempre que aún no se haya iniciado el efecto de las garantías de la póliza. En el caso de pólizas anuales renovables, mediante comunicación dirigida directamente al asegurador o a través de su mediador, con al menos un mes de antelación a la fecha de vencimiento.

## 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](mailto: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](http://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.