

INSTRUÇÕES A SEGUIR EM CASO DE SINISTRO OU EMERGÊNCIA

ERGO

Seguros de Viaje



BAGAGENS

Em caso de roubo tem de apresentar a denúncia (auto da policia) feita à Polícia, onde vem descrita a ocorrência. Em caso de danos ou perdas ocasionadas pela Companhia ou demora na entrega da bagagem deverá apresentar a declaração original emitida pela Companhia, na qual deve conter os factos ocorridos, junto com o original do cartão de embarque e o título de transporte correspondente, assim como o selo do check-in da bagagem. (normalmente colado no cartão de embarque)



DEMORAS

Em todos os casos, a reclamação por demora deverá acompanhar-se do documento justificativo da ocorrência do sinistro, assim como as facturas ou comprovativos das despesas realizadas. Dependendo da cobertura que solicite deverá apresentar o certificado da companhia e a cópia da declaração policial que descreva a causa original e o total de horas de atraso consequente da demora.



RESPONSABILIDADE CIVIL

Deverá enviar carta onde constem em pormenor, os factos ocorridos e facilitar todos os documentos que tenham sido apresentados pelos prejudicados, indicando o nome e endereço dos mesmos. Não deverá aceitar, negociar ou rejeitar nenhuma reclamação sem a expressa autorização da SEGURADORA.



CANCELAMENTO DA VIAGEM

Em caso de cancelamento da viagem deverá notificar no momento da ocorrência deste sinistro à Agência onde comprou a viagem e informar a Seguradora num máximo de sete dias, desde a ocorrência do mesmo.



ACIDENTES

Comunicar o sucedido assim que seja possível à ERGO Seguros de Viaje.



RECUPERAÇÃO DE DADOS

Para activar este serviço deverá solicitar por telefone, indicando o seu nome e nº de apólice.



REEMBOLSO DE FÉRIAS

Deverá pôr em conhecimento à Seguradora num prazo não superior a sete dias, indicando dados e comprovativos que sejam requeridos.



GASTOS DE CANCELAMENTO POR PARTE DO OPERADOR

Comunicar o sucedido o mais rápido possível à ERGO Seguros de Viaje.

MUITO IMPORTANTE:

As reclamações relativas aos riscos anteriores devem-se realizar ao regresso da viagem, dirigindo-se-à:

¿CÓMO SOLICITAR UM REEMBOLSO?



WEB

A via mais rápida e simples para informar o seu sinistro. Consulte o estado do sinistro em qualquer momento e realize as gestões pertinentes. Disponível 24h esteja onde estiver:
ergo-segurosdeviagem.pt/sinistros-e-instrucoes



E-MAIL

Contacte connosco através de: **sinistros@ergo-segurosdeviagem.pt**



CORREIO POSTAL

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



TELEFONE

Telefone: +351 211 206 286

INSTRUÇÕES A SEGUIR EM CASO DE EMERGÊNCIA



ASSISTÊNCIA MÉDICA E REGRESSO ANTECIPADO

Deve solicitar a assistência por telefone, incicando o nome da Pessoa Segura, o número de apólice, o local e o número de telefone que lhe for mais acessível e informando a respeito da ocorrência.



EMERGÊNCIAS 24 HORAS

DESDE PORTUGAL
800 789 521

DESDE O ESTRANGEIRO
+351 211 206 286