

# INSTRUÇÕES

## a seguir em caso de sinistro ou emergência

The travel insurer of ERGO



### INSTRUÇÕES A SEGUIR EM CASO DE SINISTRO



#### POR BAGAGEM

- Em caso de roubo tem de apresentar a denúncia (auto de policia) feita à Policia, onde vem descrita a ocorrência.
- Em caso de dano ou perda ocasionado pela Companhia ou demora na entrega da bagagem deverá apresentar a declaração original emitida pela Companhia, na qual deve conter os factos ocorridos, juntamente com o original do cartão de embarque e o título de transporte correspondente, assim como o ticket da entrega da mala. (normalmente colado no cartão de embarque)



#### POR 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 dos gastos ocorridos. 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.



#### POR RESPONSABILIDADE CIVIL

- Deverá enviar-nos 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.



#### POR CANCELAMENTO DA VIAGEM

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



#### RECUPERAÇÃO DE DADOS

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



#### POR ACIDENTES

- Comunicar o sucedido assim que seja possível à ERV.



#### POR REEMBOLSO DE FÉRIAS

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



#### POR GASTOS DE CANCELAMENTO POR PARTE DO OPERADOR

- Comunicar o sucedido o mais rápido possível à ERV.

**MUITO IMPORTANTE:** as reclamações relativas aos riscos anteriores se realizarão ao regresso da viagem, dirigindo-se-à:

#### ¿CÓMO SOLICITAR UN REEMBOLSO?



##### WEB

A via mais rápida e simples de declarar o seu sinistro

- Consulte o estado do sinistro em qualquer momento e realize as gestões pertinentes
- Disponível 24h esteja onde estiver:  
[www.erv.pt/sinistros-e-instrucoes](http://www.erv.pt/sinistros-e-instrucoes)



##### E-MAIL

Contacte connosco através de:

[sinistros@erv.pt](mailto:sinistros@erv.pt)



##### CORREIO POSTAL

Envie a sua reclamação e documentação para a seguinte morada:

**CONSIGLIERI PARK**  
Estrada Consiglieri Pedroso,  
nº 71 - Edifício D - 2ºDtº  
Queluz de Baixo. 2730-055  
Barcarena - (Lisboa)



##### TELEFONE

Telefone:  
**+351 211 206 286**  
Fax:  
**+351 213 528 215**

### INSTRUÇÕES A SEGUIR EM CASO DE EMERGÊNCIA



#### ASSISTÊNCIA MÉDICA E REGRESSO ANTECIPADO

- Deve solicitar a assistência por telefone, indicando 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

CONTACTO  
EMERGÊNCIA



DESDE PORTUGAL  
800 789 521



DESDE O ESTRANGEIRO  
+351 211 206 286