

Bienvenido a la sección de preguntas frecuentes sobre el seguro de viaje Allianz.

Aquí le ofrecemos información esencial sobre el seguro de viaje. A continuación, encontrará respuestas a las preguntas más frecuentes, desde las ventajas del seguro de viaje hasta el proceso de tramitación de siniestros.

CUESTIONES GENERALES

¿Por qué necesito un seguro de viaje?

El seguro de viaje existe para protegerle de determinados riesgos y pérdidas económicas que pueden producirse durante un viaje. Las prestaciones por cancelación e interrupción del viaje pueden reembolsarle los gastos de viaje no reembolsables y pagados por adelantado (hasta el límite de su póliza) si su viaje se cancela o interrumpe por un motivo cubierto en el seguro. Dependiendo del seguro de viaje que contrate, el seguro también puede proporcionarle asistencia crucial en caso de urgencia médica; reembolsarle las pérdidas causadas por un retraso en la salida del viaje cubierto en la póliza, retraso o pérdida/daño del equipaje; y ayudarle también en otras situaciones (enumeradas en los Términos y Condiciones).

¿Qué se incluye en los gastos no reembolsables?

Los gastos no reembolsables pueden incluir depósitos/pagos de viaje por adelantado relacionados con servicios adquiridos con Iberia que se perderían si tuviera que cancelar antes de la salida del viaje por un motivo cubierto.

¿Quién puede contratar este seguro?

Esta póliza de seguro de viaje está diseñada para usted si es un particular que reserva uno o más billetes de avión en el sitio web Iberia para viajar a cualquiera de los destinos ofrecidos por Iberia (excepto los destinos excluidos expresamente por la póliza de seguro) y si desea estar protegido contra posibles imprevistos ajenos a su control, que pudieran ocurrir antes o durante su viaje.

Para suscribirse, debe ser residente en España.

Este seguro no es apropiado si:

- Participa en determinadas actividades o competiciones deportivas extremas durante su viaje
- Desea cubrir varios viajes en el año
- Su viaje ya ha comenzado
- Su viaje tiene como destino un país excluido expresamente por la póliza de seguro
- Usted ya está cubierto por otra póliza de seguro que incluye la misma cobertura.

¿Qué cubren los seguros de viaje?

Dependiendo del seguro de viaje que contrate, su póliza puede proporcionar prestaciones para una serie de situaciones que pueden ocurrir antes o durante su viaje. Estas prestaciones pueden incluir:

- Interrupción del viaje
- Transporte médico de urgencia y Gastos médicos
- Equipaje dañado / perdido / robado / retrasado en la entrega.
- Retraso en la salida del viaje

Nota: No todas las pólizas incluyen todas las prestaciones enumeradas aquí. Consulte los Términos y Condiciones correspondientes a cada producto ofertado.

¿A quién cubre mi seguro de viaje?

La póliza de seguro de viaje sólo cubre a las personas que figuran como aseguradas en las condiciones particulares del seguro. Los familiares y/o acompañantes no están cubiertos a menos que figuren en las condiciones particulares.

¿Cómo puedo contratar el seguro de viaje?

El seguro de viaje se ofrece como opción al comprar sus billetes de avión. Solo tienes que añadirlo a la cesta y tus billetes estarán asegurados en cuanto pagues el pedido.

¿Cómo puedo cancelar mi póliza de seguro de viaje?

Puede enviar una solicitud de cancelación de la póliza a través de devoluciones.es@allianz.com. Se le reembolsará el importe si cancela dentro del periodo de desistimiento indicado en el correo electrónico de confirmación, siempre que no se haya presentado ninguna declaración de siniestro y el viaje no haya comenzado.

¿Dónde puedo encontrar mi número de póliza?

El número de póliza de seguro se le facilita en el correo electrónico de confirmación que ha recibido o también en las condiciones particulares del seguro que se le facilita tras la contratación del seguro.

¿Cómo sé cuáles son mis límites de cobertura?

Consulte el resumen de cobertura de los Términos y Condiciones de su póliza de seguro de viaje, que se le proporciona con su correo electrónico de confirmación. En él encontrará todos los detalles de su póliza, incluidas las prestaciones, los límites de cobertura, los motivos cubiertos y las exclusiones.

PREGUNTAS ESPECÍFICAS SOBRE COBERTURAS

Retraso en la salida del viaje

He perdido mi vuelo debido a un retraso en el transporte público local que utilicé para llegar al aeropuerto. ¿Me cubre el seguro?

Sí, si pierde su vuelo debido a un retraso de una compañía de transporte (como un vuelo, tren o autobús) o un retraso en el transporte público local, tiene derecho al reembolso de los gastos de transporte adicionales en que incurra para llegar a su destino o regresar a casa.

Para ver la lista completa de eventos cubiertos, consulte los Términos y Condiciones del seguro.

[He perdido el vuelo porque no me he despertado. ¿Me cubre el seguro?](#)

No, el seguro no permite el reembolso si pierde el vuelo debido a su propio retraso.

[Mi vuelo se ha retrasado, ¿me cubre el seguro?](#)

Si su vuelo se retrasa, puede obtener el reembolso de los gastos de alojamiento, transporte y comida durante el tiempo de espera hasta la salida. Para conocer el retraso mínimo para tener derecho al reembolso, consulte las Condiciones Generales del Seguro.

Esta cobertura es complementaria a las indemnizaciones y soluciones propuestas por la compañía aérea.

Cobertura de equipajes

[Mi equipaje se ha dañado, se ha perdido o me lo han robado durante el viaje: ¿qué cobertura tengo?](#)

Si su equipaje se pierde, daña o es robado durante su viaje, se le reembolsarán los gastos de reparación o sustitución. Puede consultar las condiciones y exclusiones detalladas en las Condiciones Generales del Seguro.

[Mi equipaje se ha retrasado, ¿qué cobertura tengo?](#)

Si la compañía aérea retrasa su equipaje, se le reembolsarán los gastos incurridos en la compra de artículos de primera necesidad hasta que llegue el equipaje. Para conocer el retraso mínimo que da derecho al reembolso, consulte las Condiciones Generales del Seguro.

Esta cobertura es complementaria a las indemnizaciones y soluciones propuestas por la compañía aérea.

Cobertura médica de urgencia

¿Cubre el seguro los gastos médicos en el extranjero?

La cobertura médica de urgencia le permite:

- Ser reembolsado por los gastos médicos de urgencia imprevistos en los que pueda incurrir durante su viaje al extranjero, como una visita a un médico local en caso de un problema de salud menor (gastroenteritis, dolor de garganta...), pruebas médicas y/o medicamentos prescritos por un médico local (análisis de sangre, exámenes radiológicos...), gastos odontológicos de urgencia, por ejemplo, en caso de un fuerte dolor de muelas.
- Garantía del pago de gastos de hospitalización, si necesita ser ingresado en un hospital como paciente interno en caso de accidente o problema de salud grave (gastos de hospitalización, cirugía, exámenes...).
- Garantía del pago del transporte médicamente necesario al hospital más cercano o al centro adecuado, así como de la repatriación médica a su domicilio tras una enfermedad o accidente cubierto de acuerdo a la póliza de seguro.

¿Puedo solicitar ser repatriado a mi país de residencia en caso de problemas de salud durante mi viaje?

Todas las decisiones sobre su repatriación deben ser tomadas por profesionales médicos. Si usted cae enfermo o sufre un accidente grave o desarrolla una afección médica, usted o alguien en su nombre deberá ponerse en contacto con nosotros (el servicio de asistencia médica de Allianz), y nosotros organizaremos y gestionaremos todo lo que sea necesario para el transporte como corresponda. Si no autorizamos ni organizamos el transporte, sólo pagaremos hasta lo que habríamos pagado si hubiéramos hecho los preparativos y no asumiremos ninguna responsabilidad por los preparativos de transporte que no hayamos autorizado u organizado.

Tenga en cuenta que:

- Un esguince o un resfriado por ejemplo, no serán suficientes para justificar la evacuación médica o la repatriación.
- El transporte sólo será posible si su estado se estabiliza y/o si usted es transportable de acuerdo a la valoración de nuestro equipo médico.

¿Cómo puedo ponerme en contacto con el servicio de asistencia médica?

El servicio de asistencia médica está disponible +34 91 452 29 14 . También puede ponerse en contacto con nosotros en travel.es@allianz.com.

Exclusiones

¿Hay exclusiones en mi póliza de seguro?

Sí, existen exclusiones en las pólizas de seguro de viaje. Se trata de situaciones o circunstancias específicas en las que no se aplica la cobertura del seguro. Algunas exclusiones comunes pueden incluir actividades de alto riesgo como deportes extremos, actos de guerra o terrorismo. La lista de exclusiones generales y las exclusiones específicas de cada cobertura están disponibles en Términos y Condiciones del Seguro.

COMUNICAR UN SINIESTRO

¿Cómo declarar un siniestro?

La forma más rápida y sencilla de declarar un siniestro es a través del sitio web www.allianz-protection.com. Para acceder al formulario, necesitará su dirección de correo electrónico o número de póliza, así como la fecha de salida o de compra de la póliza.

También puede ponerse en contacto con nosotros en travel.es@allianz.com.

También puede descargar la aplicación de allyz, su compañero de viaje integral, para acceder a sus prestaciones sobre la marcha, conectarse con la asistencia 24 horas al día, 7 días a la semana y declarar siniestros rápidamente. Antes de que podamos examinar su solicitud, deberá presentar la documentación que la justifique. Una vez que haya presentado su solicitud, recibirá un correo electrónico de confirmación.

¿Cómo puedo comprobar el estado de un siniestro?

Para un acceso rápido, compruebe el estado de su solicitud online en el sitio web www.allianz-protection.com o directamente en la aplicación allyz.

¿Dónde puedo encontrar mi número de póliza?

El número de póliza de seguro se le facilita en el correo electrónico de confirmación que ha recibido o también en las Condiciones Particulares del seguro que se le facilitan tras la contratación del seguro.

¿Por qué tengo que presentar documentación?

La documentación justificativa nos permite verificar su solicitud y es necesaria para iniciar el proceso de evaluación del siniestro. La documentación requerida depende del tipo y motivo del siniestro comunicado. Puede incluir recibos, comunicaciones y facturas de sus proveedores de viajes, historiales médicos, informes policiales, fotos, etc.

¿Por qué me han denegado la cobertura del siniestro?

Algunos motivos habituales de denegación de siniestros son, por ejemplo

- El motivo del siniestro comunicado no cumple los requisitos establecidos en la póliza.
- El motivo del siniestro figura en la lista de "Exclusiones generales" de la póliza.

Es importante leer las Condiciones Generales del Seguro antes de contratar el seguro o presentar una solicitud de reembolso para saber qué está cubierto y qué no.