

**Nombre y dirección del cliente**

Por favor, rellene el formulario completo y envíelo a

HanseMerkur Reiseversicherung AG  
c/o Linea Direkta Asistencia  
Centro Empresarial El Plantío  
Calle Ochandiano 12, plantas 1 y 2  
28023 Madrid  
E-Mail: claim-service@hansemerkur.es

**Aviso de siniestro en equipaje (RGV)**

**para la póliza de seguro nº/ el siniestro nº:** \_\_\_\_\_

Estimado cliente,

Se queja de daños en su equipaje. Necesitamos su información importante para procesar su reclamo rápidamente. Para ello, complete este informe de daños de forma precisa y completa. ¡Muchas gracias por tu esfuerzo!

Nota sobre protección de datos: Guardamos sus datos personales para cumplir con el contrato. Puede encontrar más información sobre la protección de datos y sus derechos al respecto en: <https://www.hmr.de/en/privacy/information>

**I. Datos de las personas aseguradas afectadas por el siniestro:**

Nombre:                      Dirección:                      Fecha nac.:    Profesión:                      Nº tel./E-Mail:

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_

¿A quién tienen que pagarse las eventuales prestaciones del seguro? \_\_\_\_\_  
(nombre, dirección, cuenta bancaria, IBAN, BIC) \_\_\_\_\_

**II. Datos sobre el viaje:**

- 1) Duración prevista del viaje: desde: \_\_\_\_\_ hasta: \_\_\_\_\_ Destino: \_\_\_\_\_
- 2) Comienzo real (fecha y hora): \_\_\_\_\_ Finalización real: \_\_\_\_\_
- 3) ¿Con qué medio se realizó el viaje?  avión  tren  coche  otros \_\_\_\_\_
- 4) ¿Con qué mayorista de viajes se realizó el viaje? \_\_\_\_\_  
    ➔ Por favor, envíe la confirmación de la reserva (copia)  el viaje era por cuenta propia.
- 5) Nombres y direcciones de las personas que viajaban con Ud. y números de bultos que llevaban:
  - 1) \_\_\_\_\_ maletas \_\_\_\_\_ bolsas / mochilas \_\_\_\_\_ otros
  - 2) \_\_\_\_\_ maletas \_\_\_\_\_ bolsas / mochilas \_\_\_\_\_ otros
  - 3) \_\_\_\_\_ maletas \_\_\_\_\_ bolsas / mochilas \_\_\_\_\_ otros

**III. Datos sobre la contratación del seguro:**

¿Cuándo y dónde contrató el seguro de viaje?

➔ Por favor, envíenos una copia de la póliza del seguro o un justificante del pago de las primas (por ejemplo, copia del extracto de cuenta con el débito de la prima).



6) ¿Dónde informó del siniestro? Si no se notificó, rogamos una argumentación completa.

- Policía de \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ h  
→ Preséntenos el original de la denuncia de la policía. Si la fecha del siniestro es diferente de la fecha de la denuncia de la policía, rogamos una argumentación.
- Hotel / Ag. de viajes de \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ h  
→ Por favor, adjunte el original de la confirmación
- Compañía aérea \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ h  
→ Por favor, adjunte los originales de la confirmación de la compañía aérea (PIR) y de los pasajes y resguardos de equipajes
- Conductor de autocar \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ h  
→ Por favor, adjunte el original de la confirmación
- Dir. de camping \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ h  
→ Por favor, adjunte el original de la confirmación
- Cía. ferroviaria / de transportes, etc. (nombre) \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ h  
→ Por favor, adjunte el original de la confirmación, del pasaje y el resguardo del equipaje

**V. Si el equipaje ha sufrido daños mientras estaba en custodia de una compañía aérea:**

¿Se ha solicitado ya una indemnización a la compañía aérea?     Sí                     No

Si es así, ¿a qué compañía? \_\_\_\_\_

¿Ha cobrado una indemnización?                     No     Sí, por importe de \_\_\_\_\_ (adjunte justificante)

→ **Si se trata de una pérdida de equipaje:**

- **Además del resguardo PIR, envíenos los originales de los pasajes y los resguardos del equipaje, también la confirmación de pérdida definitiva de la compañía aérea.**
- **¿Ha presentado a la compañía aérea una lista completa del contenido del equipaje extraviado?**  
 No     Sí \_\_\_\_\_

**VI. En caso de robo de un automóvil o del equipaje de dentro de un automóvil:**

Tipo de vehículo:  coche     familiar     cabrio     caravana     autocaravana     autocar     moto

Modelo: \_\_\_\_\_ Año constr.: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_

¿Dónde estaba el vehículo en el momento del siniestro?

aparcamiento     aparcado en la calle     garaje     camping oficial     \_\_\_\_\_

El vehículo estuvo aparcado allí desde \_\_\_\_\_ h hasta las \_\_\_\_\_ h

¿Dónde estuvo Ud. durante todo ese tiempo? \_\_\_\_\_

¿Cuándo se descubrió el robo? \_\_\_\_\_

¿Qué daños causó la intrusión en el vehículo? \_\_\_\_\_

→ Envíenos la factura de los costes de reparación (copia).

¿Quién es el titular del vehículo (nombre y dirección)? \_\_\_\_\_

Seguro del vehículo (nombre y dirección de la sociedad): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ seguro nº: \_\_\_\_\_

¿Se notificó el siniestro al seguro del vehículo?  No     Sí     seguro nº: \_\_\_\_\_

¿Cómo y dónde estaban guardadas exactamente las cosas afectadas por el siniestro en el vehículo?  
\_\_\_\_\_

→ Si el coche era arrendado, presente la factura del alquiler.

**VII. Datos generales:**

1) ¿Qué medidas se solicitaron para la recuperación y reposición de las cosas afectadas por el siniestro?

-----

2) ¿Existen testigos del siniestro? (nombres y direcciones):

-----  
-----

3) ¿Ha tenido Ud. mismo o quizá las personas que viajaban con Ud. algún otro siniestro anteriormente con equipajes u otros valores? Asegúrese de indicar todos los siniestros anteriores y tenga en cuenta también la explicación personal.

No  Sí  -----

(Nombre y dirección de la persona correspondiente)

Si es así, ¿cuándo? ----- ¿Se indemnizó? Sí  No  Aún no decidido

¿A qué compañías de seguros se notificaron los siniestros?

(Nombre, dirección, nº seguro, nº siniestro) -----

- si procede, use una hoja aparte -

4) ¿Ha contratado Ud. mismo o las personas que viajaban con Ud. otros seguros de equipajes o de valores para el periodo del siniestro actual?

No  Sí  -----

(Nombre y dirección de la persona correspondiente)

Si es así, indique los nombres y direcciones de las compañías: -----

----- Números de seguro: -----

¿Se ha notificado el siniestro a las mismas? No  Sí  Siniestro nº: -----

- si procede, usar una hoja aparte -

5) ¿Existe un seguro del hogar? No  Sí

Si es así, nombre y dirección de la compañía: -----

----- seguro nº: -----

¿Se ha notificado el siniestro a la misma? No  Sí  siniestro nº: -----

**VIII. ¿Tiene otra póliza contratada?**

¿Tiene otra cobertura de seguro para cancelación de viajes, por ejemplo, contratada con otra compañía de seguros, a través de una tarjeta de crédito (MasterCard, VISA, American Express) o a través de una afiliación (ADAC, BAVC)?

No  Sí En caso afirmativo, le rogamos nos indique el número de póliza / número de afiliado / número de tarjeta de crédito y el nombre de la entidad emisora de la tarjeta de crédito o de la asociación a la que está afiliado.

-----  
En su caso, ¿se ha comunicado la incidencia a la otra compañía  No  Sí

**IX. ¿Quién deberá recibir el pago de eventuales compensaciones procedentes del seguro?**

(Nombre, dirección, datos bancarios; en caso de ser necesario: IBAN, BIC, nombre y dirección de la entidad bancaria para pagos internacionales)

-----  
-----  
-----

**Firma del titular de la póliza**

## X. Información de devolución

HanseMerkur Reiseversicherung AG  
c/o Linea Direkta Asistencia  
Centro Empresarial El Plantío  
Calle Ochandiano 12, plantas 1 y 2  
28023 Madrid

---

## XI. Documentación adjunta al aviso de siniestro, en original:

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Póliza de seguro/justificante del pago de las primas                         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Denuncia de la policía   | <input type="checkbox"/>            |
| Confirmación de la notificación a la Cía. aérea/ de transportes              | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Confirmación reserva del viaje   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Pasajes de avión y resguardos de equipajes/                                  | <input type="checkbox"/>            |
| Factura coche de alquiler  | <input type="checkbox"/>            |
| Declaración de pérdida definitiva de la Cía. aérea                           | <input type="checkbox"/>            |
| Factura/s costes de reparación   | <input type="checkbox"/>            |
| Facturas de compra de las cosas afectadas por el siniestro                   | <input type="checkbox"/>            |
| Peritaje   | <input type="checkbox"/>            |
| Justificantes de tasas de los documentos de identidad                        | <input type="checkbox"/>            |
| _____  | <input type="checkbox"/>            |
| Lista de las cosas <b>no</b> afectadas por el siniestro (se adjunta impreso) | <input type="checkbox"/>            |

**¡Por favor, no cosa ni grape los documentos! Muchas gracias por su colaboración.**

No. de seguro: \_\_\_\_\_

Se ruega indicarlos siempre, a no ser que esté indicado ya

No. de siniestro: \_\_\_\_\_

Se ruega indicarlos siempre, si se conoce

## XII. Indicación sobre las consecuencias de violar incumbencias después de suceder el siniestro

### Instrucción

Estimado cliente:

Una vez haberse producido el siniestro, necesitamos su cooperación.

#### Obligación de información y esclarecimiento

A base de los arreglos contractuales concertados con Vd. podemos exigir de Vd., una vez sobrevenido el caso de siniestro que nos pase cualquier información necesaria para comprobar el siniestro o el alcance de nuestra obligación de prestar una indemnización (obligación de información), y facilitarnos un examen apropiado de nuestra obligación de prestar una indemnización de forma que nos haga pasar todas las indicaciones que sirven para esclarecer los hechos (obligación de aclaramiento). También podemos exigir que Vd. ponga los comprobantes / documentos a nuestra disposición a la medida que se le pueda pedirlo.

#### Exención de indemnización

Si Vd., en contra de las estipulaciones contractuales, no nos proporciona las indicaciones deliberadamente o si no corresponden a la verdad o no ponen los comprobantes / documentos exigidos deliberadamente a nuestra disposición, Vd. perderá su derecho a indemnización de seguro. Si infringe negligentemente estas obligaciones, Vd. no perderá su derecho completamente, eso no, pero nosotros podemos reducir nuestra prestación en relación a la gravedad de su culpa. No habrá reducción, si Vd. comprueba de que no ha infringido la obligación negligentemente.

A pesar de violar su obligación de información, de esclarecimiento o bien de proporcionarnos comprobantes / documentos quedamos obligados a prestar indemnización en tanto que Vd. demuestre que la violación de obligación negligente no fue causal ni para la comprobación del siniestro ni para la comprobación o bien el alcance de nuestra obligación de prestación.

Si Vd. viola la obligación de información, de esclarecimiento o bien de proporcionarnos comprobantes / documentos de mala fé, quedamos en todo caso liberados de nuestra obligación de prestación.

#### Indicación:

Si el derecho a indemnización contractual no le corresponde a Vd. sino a un tercero, también éste está obligado a facilitarnos información, esclarecimiento o bien a proporcionarnos comprobantes / documentos.

Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

-----  
Firma del titular de la póliza y de la persona asegurada o su representante legal

## XIII. Declaraciones finales

Afirmo que mis declaraciones arriba formuladas corresponden a la verdad y que son completas.

Sé que unas declaraciones incorrectas o incompletas pueden dar lugar a la pérdida de la cobertura de seguro. He tomado buena nota de las indicaciones precedentes según sobre consecuencias en el caso de violar obligaciones una vez sobrevenido el siniestro. Además cederé mis derechos y reclamaciones contra un causante de accidente / responsable o bien contra mi seguro de enfermedad legal / seguro de enfermedad privado a la HanseMerkur Reiseversicherung AG por el importe de las prestaciones pagadas por la HanseMerkur Reiseversicherung AG.

Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

-----  
Firma del titular de la póliza y de la persona asegurada o su representante legal