

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Póliza 50.325.826

Para la prestación de los servicios inherentes a las garantías de este seguro, es indispensable que el asegurado solicite su intervención, desde el momento del suceso, al siguiente teléfono (puede hacerlo a cobro revertido. Servicio permanente las 24 horas):

ASISTENCIA EN VIAJE Y GASTOS SANITARIOS POR ENFERMEDAD GRAVE:

91 594 96 74 (+34 delante desde fuera de España)

ACCIDENTES – RESPONSABILIDAD CIVIL:

91 590 96 27 (+34 delante desde fuera de España) - prestaciones-sg@casert.es

- En la comunicación telefónica debe indicarse:
 - Nº póliza.
 - Datos personales del alumno (nombre, apellidos, fecha de nacimiento y DNI/NIE/Pasaporte)
 - Datos del lugar donde ocurre el suceso.
 - Fecha y forma de ocurrencia.
 - Daños sufridos.
 - Datos del perjudicado (si lo hubiera)
 - Tipo de asistencia que precisa

ESPECIFICACIONES ASISTENCIA EN VIAJE

Cuando por fuerza mayor y la gravedad de la situación imposibilite la comunicación, deberá efectuarse inmediatamente haya cesado la causa que lo impida.

Adicionalmente se establece un correo electrónico para la solicitud y el seguimiento de los trámites:
ASISTENCIAMEDICA@casert.es

En todos los casos será indispensable la presentación de facturas, justificantes e/o informes médicos originales (escaneados).

El Asegurador podrá solicitar cualquier otro documento que estime oportuno para la correcta determinación del siniestro o de la indemnización.

El Asegurador no tomará a su cargo ningún gasto relativo a estas garantías que no haya sido previamente solicitado y organizado por la Central de Asistencia en los medios establecidos para ello.

ESPECIFICACIONES RESPONSABILIDAD CIVIL

MEDIDAS A ADOPTAR EN CASO DE SINIESTRO.

- No aceptar responsabilidades unilateralmente.
- No aceptar responsabilidad hasta que el supuesto no haya sido estudiado con profundidad.
- Adoptar medidas para minimizar el siniestro.
- Ofrecer ayuda asistencial a los terceros perjudicados.
- Tomar nota de los datos del perjudicado.
- Tomar nota de cualquier mención que el perjudicado haga respecto a la/s causa/s del siniestro.
- Tomar nota de cualquier circunstancia que pudiera haber contribuido a la ocurrencia del siniestro.
- Los terceros deben ser advertidos de formalizar por escrito sus reclamaciones, y acompañarlas de la documentación necesaria para argumentarlas.
- Tomar nota de los datos de testigos que presenciaron lo ocurrido (nombre, apellidos y teléfono de contacto)
- Si hay daños personales, aportar atestados o cualquier documento de la Intervención Administrativa.
- En caso de reclamaciones de Responsabilidad Civil de productos, intentar recuperar el producto causante.
- Los productos supuestamente defectuosos no deben ser reemplazados sin antes coordinar actuación con la Aseguradora.
- No negociar indemnizaciones con el perjudicado, sin el previo acuerdo expreso de la Aseguradora.