

**DKV**

# Asistencia mundial en viaje

Una compañía  
del Grupo Asegurador **ERGO**



# Viaja con tranquilidad

Con tu póliza de salud, y sin coste adicional, cuentas asistencia mundial con uno de los límites más altos del mercado: **30.000 € en viajes de hasta 180 días.**



Gastos médicos, farmacéuticos, quirúrgicos, de hospitalización y de ambulancia en el extranjero



Gastos odontológicos de urgencia



Prolongación de estancia en un hotel



Repatriación o traslado sanitario



Repatriación de fallecidos y sus acompañantes



Repatriación o traslado de otros Asegurados



Viaje de un acompañante



Regreso anticipado a su domicilio



Envío de medicamentos



Consulta médica telefónica



Ayuda en la búsqueda del equipaje



Envío de documentos



Gastos de defensa legal y anticipo de fianza en el extranjero



Ayuda en viaje



Transmisión de mensajes



Ayuda familiar



Anulación de tarjetas



Bloqueo del teléfono móvil



Adelanto de fondos en el extranjero

# Viaja con tranquilidad

En caso de que necesites asistencia sanitaria en el extranjero, **has de llamar al número de teléfono:**

**+34 913 790 434**

**¡Descarga tu certificado de asistencia en viaje!**

En algunos países necesitas acreditar que tienes asistencia sanitaria para poder entrar en él. Para ello, solo has de entrar en tu área de cliente de DKV con tu DNI y contraseña.

Para solicitar el certificado, primero debes dirigirte al menú “Mis pólizas” > “Gestiones” y seleccionar la persona que lo solicita. Si se da el caso de que eres la que ha contratado el seguro, lo podrás pedir para todos los asegurados de la póliza. Ahora solo queda escoger las fechas de viaje y el idioma, que puede ser en español, alemán o inglés.

**¿En qué países es necesario presentar un certificado de asistencia en viaje para acceder como turista?**

Esta es la lista de países donde necesitarás presentar tu certificado de asistencia en viaje para acceder a él:

- **En Europa:** Rusia y Bielorrusia.
- **En África:** Argelia, Islas Seychelles (no obligatorio, pero si recomendable).
- **Asia:** Mongolia, Irán, Emiratos Árabes Unidos (no obligatorio, pero si recomendable).
- **América, Centroamérica y Sudamérica:** San Martín (no obligatorio, pero si recomendable), Cuba y Ecuador.

Antes de viajar a cualquier destino, consulta siempre la información más actualizada en la **embajada o consulado del país** que vas a visitar.



# Disposiciones previas

## Personas asegurada

La persona física, residente en España, beneficiaria del seguro de Asistencia Sanitaria de DKV Seguros.

## Ámbito del seguro

El seguro tiene validez en el mundo entero y en España, a partir del límite provincial de la residencia habitual del asegurado. En algunos casos, únicamente cubrirá las garantías o servicios en los viajes que el asegurado realice fuera de España, en cuyo caso la cláusula lo indicará expresamente.

## Duración del seguro

Será la misma que la de la cobertura principal del seguro de Asistencia Sanitaria.

## Validez

Para poder beneficiarse de las prestaciones garantizadas, el asegurado debe tener su domicilio habitual en España, residir habitualmente en él y su tiempo de permanencia fuera de dicha residencia habitual no exceder de los **180 días consecutivos por viaje o desplazamiento**.



# Descripción de las coberturas

## 1. Garantías médicas

### 1.1. Costes médicos directos

#### 1.1.1. Gastos médicos, farmacéuticos, quirúrgicos, de hospitalización y de ambulancia en el extranjero

DKV Seguros se hará cargo de los gastos médico-quirúrgicos, farmacéuticos, prescritos por un médico, de hospitalización y ambulancia, que sobrevengan a consecuencia de una enfermedad o accidente ocurrido durante su viaje en el extranjero, **hasta un límite de 30.000 €**. El límite de esta garantía es por siniestro ocurrido y asegurado.

#### 1.1.2. Gastos odontológicos de urgencia

Si durante el viaje aparecen problemas odontológicos agudos como infecciones, dolores o traumas que requieren un tratamiento de urgencia, DKV Seguros se hará cargo de los gastos inherentes al citado tratamiento, **hasta un máximo de 300 €**, siempre que el asegurado presente la factura correspondiente.

### 1.2. Costes indirectos

#### 1.2.1. Prolongación de estancia en un hotel

Si el asegurado se encuentra enfermo o accidentado en el extranjero y no es posible su regreso en la fecha prevista, DKV Seguros se hará cargo de los gastos de prolongación de estancia del asegurado en un hotel, después de la hospitalización y bajo prescripción médica, **hasta un importe de 80 € por día y con un máximo de 800 €**.

#### 1.2.2. Repatriación o traslado sanitario

En caso de que el asegurado sufra una enfermedad o accidente durante el viaje, DKV Seguros se hará cargo de:

- a) Los gastos de transporte en ambulancia hasta la clínica u hospital más próximo.
- b) Establecer contacto con el médico que atienda al asegurado herido o enfermo, para determinar las medidas convenientes, el mejor tratamiento a seguir y el medio más idóneo para su eventual traslado, si fuera necesario, hasta otro centro hospitalario más adecuado o hasta su domicilio.
- c) Los gastos de traslado del herido o enfermo por el medio de transporte más adecuado hasta otro centro hospitalario o hasta su domicilio habitual.

Si el asegurado fuera ingresado en un centro hospitalario no cercano a su domicilio, DKV Seguros se hará cargo de su posterior traslado hasta el mismo, una vez recibida el alta hospitalaria.

El medio de transporte utilizado en Europa y países ribereños del Mediterráneo, cuando la urgencia y la gravedad del caso lo requiera, será el avión sanitario especial.

En otro caso, o en el resto del mundo, el traslado se efectuará por avión de línea regular o por los medios más rápidos y adecuados, según las circunstancias.

#### 1.2.3. Repatriación de fallecidos y sus acompañantes

DKV Seguros se hará cargo de todas las formalidades que deban efectuarse en el lugar del fallecimiento del asegurado y de la repatriación del cuerpo hasta el lugar de su inhumación en España.

Si el asegurado fallecido viajara acompañado de otros asegurados familiares y estos no pudieran regresar por los medios inicialmente previstos o por no permitírsele su billete de regreso contratado, DKV Seguros se hará cargo del transporte de los mismos hasta el lugar de la inhumación o de su domicilio en España.

Si los familiares fueran hijos del asegurado fallecido menores de 15 años y no contaran con un familiar o persona de confianza para acompañarles en el viaje de regreso, DKV Seguros pondrá a su disposición una persona para que viaje con ellos hasta el lugar de la inhumación o de su domicilio en España.

Si el asegurado fallecido hubiera viajado solo, DKV Seguros facilitará a un familiar un billete de ida y vuelta para acompañar el cadáver.

## 2. Otras garantías

### 2.1. Repatriación o traslado de otros Asegurados

Cuando a uno de los asegurados se le haya trasladado o repatriado por enfermedad o accidente y esta circunstancia impida al resto de los familiares también asegurados, el regreso hasta su domicilio por los medios inicialmente previstos, DKV Seguros se hará cargo de los gastos correspondientes a:

- a) El transporte de los restantes asegurados hasta el lugar de su residencia habitual o hasta el lugar donde esté hospitalizado el asegurado repatriado o trasladado.
- b) La puesta a disposición de una persona para que viaje y acompañe a los restantes asegurados de los que se trata en el punto a) anterior, cuando éstos fueran hijos menores de 15 años de edad del asegurado repatriado y no contaran con un familiar o persona de confianza para acompañarles en el viaje de regreso.

### 2.2. Viaje de un acompañante

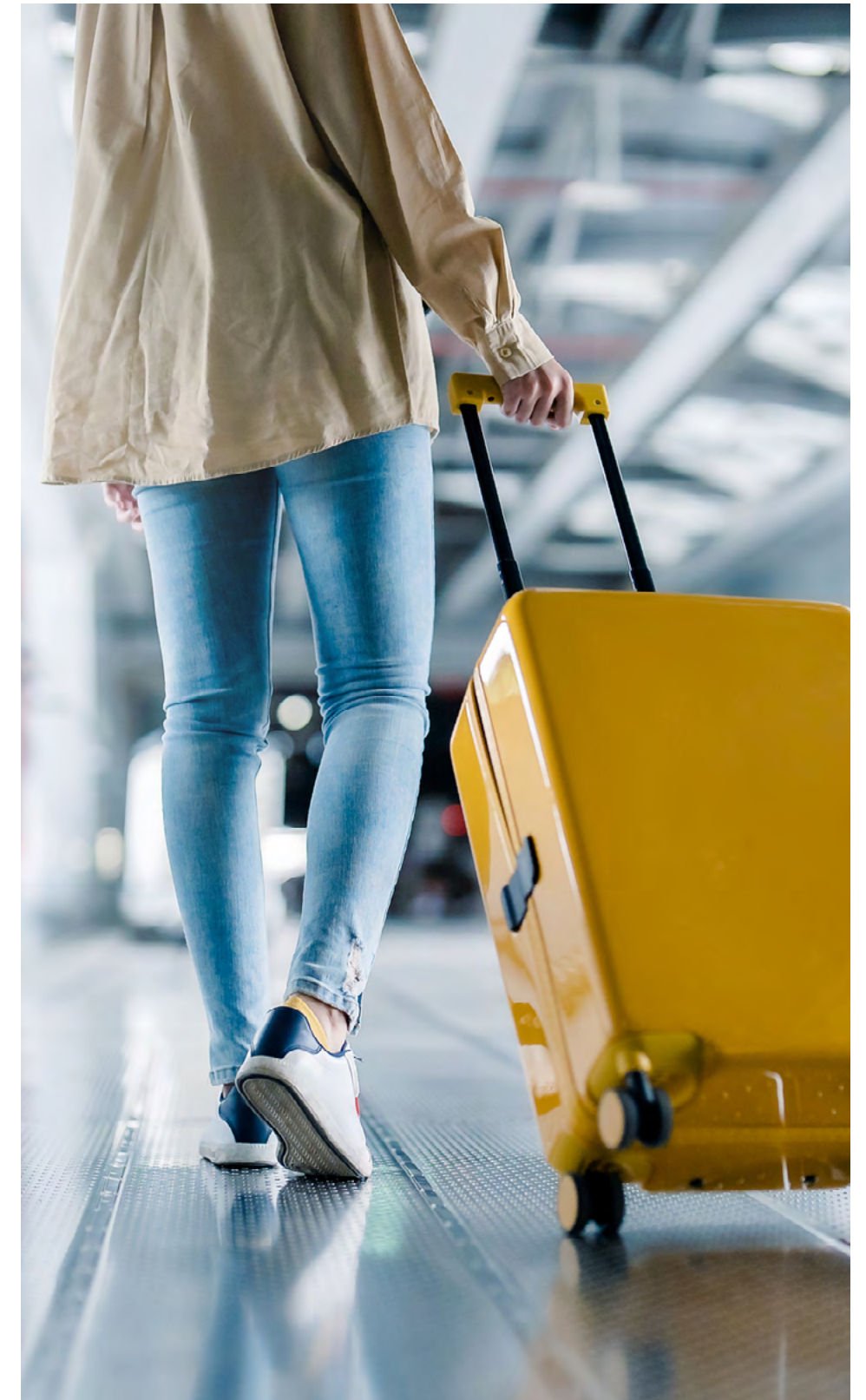
Cuando el asegurado se encuentre hospitalizado más de cinco días, DKV Seguros pondrá a disposición de un familiar del asegurado un billete de ida y vuelta, para que acuda a su lado.

Además, si la hospitalización tuviese lugar en el extranjero, el asegurador se hará cargo de los gastos de estancia del familiar en un hotel, con los justificantes oportunos, hasta 80 € diarios y con un máximo de diez días.

### 2.3. Regreso anticipado a su domicilio

Si en el transcurso de un viaje, durante el cual el asegurado se encontrara fuera de su domicilio habitual, se produjera en éste un incendio o siniestro grave, o bien falleciera un familiar de primer grado, DKV Seguros pondrá a disposición del asegurado un billete para regresar a su domicilio, en caso de que el billete que tuviera el asegurado para el viaje de regreso no permitiera adelantar el mismo.

Asimismo, en el caso de que el asegurado, una vez resuelta la situación que le obligó a regresar a su domicilio habitual, deseara reincorporarse a su punto de partida (lugar del viaje en el que se encontraba), DKV Seguros pondrá a su disposición un billete para su vuelta a lugar de destino de su viaje inicial.



## 2.4. Envío de medicamentos

DKV Seguros se encargará del envío de los medicamentos necesarios para la curación del asegurado y que no puedan encontrarse en el lugar donde éste se encuentre.

## 2.5. Consulta médica telefónica

Si el asegurado precisara, durante su viaje, una información de carácter médico, podrá solicitarla por teléfono llamando a la Central de Asistencia.

## 2.6. Ayuda en la búsqueda del equipaje

En caso de pérdida de equipaje, DKV Seguros prestará su colaboración en la demanda y gestión de su búsqueda y localización y, una vez localizado, asumirá los gastos de envío del mismo hasta el domicilio del asegurado.

## 2.7. Envío de documentos

Si el asegurado precisa algún documento olvidado, DKV Seguros hará todas las gestiones oportunas para hacérselo llegar hasta su lugar de destino.

## 2.8. Gastos de defensa legal y anticipo de fianza en el extranjero

Cuando a consecuencia de un accidente de tráfico, ocurrido durante un viaje en el extranjero, el asegurado tenga necesidad de contratar su defensa legal, DKV Seguros asumirá con los gastos que comporte la misma, **hasta un límite de 1.500 €.**

Si el asegurado no está en condiciones de designar un abogado, lo hará DKV Seguros, sin que por ello le pueda ser exigida responsabilidad alguna respecto a la posterior actuación del abogado.

Si las autoridades competentes del país en el que ocurra el accidente de tráfico exigieran al asegurado una fianza penal, DKV Seguros anticipará la misma, **hasta un límite de 6.000 €.**

El asegurado tendrá que reintegrar el importe de la fianza anticipada en el plazo máximo de tres meses a partir de la fecha en que DKV Seguros realizó el préstamo. Si antes de ese plazo la cantidad anticipada hubiera sido reembolsada por las autoridades competentes del país, el asegurado queda obligado a restituirla inmediatamente a DKV Seguros.

## 2.9. Ayuda en viaje

Cuando el asegurado necesite conocer cualquier información sobre los países que va a visitar como, por ejemplo, formalidades de entrada, concesión de visados, moneda, régimen económico y político, población, idioma, situación sanitaria, etc.; DKV Seguros facilitará dicha información general si ésta se solicita mediante llamada telefónica o correo electrónico.

## 2.10. Transmisión de mensajes

DKV Seguros se encargará de transmitir los mensajes urgentes a los familiares de los asegurados que se deriven de eventos cubiertos por las garantías de la presente póliza.

## 2.11 Ayuda familiar

Si como consecuencia de la garantía de desplazamiento de un familiar por hospitalización o fallecimiento del asegurado, se quedasen solos en el domicilio hijos menores de 15 años, o hijos discapacitados, se pusiera a su disposición una persona para su cuidado, coste hasta 60 € día y limitado a siete días.



### 2.12. Anulación de tarjetas

En caso de robo, hurto o extravío de tarjetas bancarias o no bancarias, emitidas por entidades en España, DKV Seguros se compromete a petición del asegurado, a comunicarlo a la entidad emisora para su cancelación.

### 2.13. Bloqueo del teléfono móvil

En caso de notificación por parte del asegurado del robo o pérdida de su teléfono móvil, DKV Seguros procederá a comunicar dicha circunstancia al operador correspondiente solicitando el bloqueo del terminal. DKV Seguros no será responsable de los usos indebidos en ningún caso.

### 2.14. Adelanto de fondos en el extranjero

Cuando sea necesario, a causa de gastos extraordinarios por enfermedad o accidente ocurridos en el extranjero, DKV Seguros adelantará al asegurado, **hasta el límite de 1.500 €**, contra firma de un escrito de reconocimiento de deuda o cheque bancario por dicho importe, o el contravalor en euros, de la cantidad anticipada, a salvo siempre de la legislación vigente sobre el control de cambios.

El asegurado se compromete a reembolsar a DKV Seguros el importe adelantado en un plazo máximo de 30 días desde el momento de la entrega efectuado por esta.



## 2.15. Equipajes

### 2.15.1. Gastos de gestión por pérdida de documentos

Quedan amparados, **hasta el límite de 120 €**, los gastos justificados en que incurra el asegurado durante el viaje para obtener la sustitución de tarjetas de crédito, cheques bancarios, de viaje, de gasolina, de billetes de transporte, del pasaporte o del visado, por pérdida o robo de los mismos ocurridos en el transcurso de un viaje o estancia fuera de su lugar de residencia habitual.

No son objeto de esta cobertura y, en consecuencia, no se indemnizarán los perjuicios derivados de la pérdida o robo de los documentos mencionados o de su utilización indebida por terceras personas, así como aquellos gastos complementarios que no sean los directamente relacionados con la obtención de los duplicados.

## 2.16 Demoras

### 2.16.1 Pérdida de enlaces por retraso del medio de transporte

Si el medio de transporte público se retrasa debido a fallo técnico, huelgas, inclemencias climatológicas o desastres naturales, intervención de las autoridades o de otras personas por la fuerza, y como consecuencia de este retraso se imposibilitara el enlace con el siguiente medio de transporte público cerrado y previsto en el billete, DKV Seguros abonará **hasta el límite de 120 €**, los gastos justificados incurridos en la espera de alojamiento y manutención.



# Disposiciones adicionales

Las Condiciones Generales de la póliza de Asistencia Sanitaria son de aplicación, en tanto no se opongan a lo que las presentes disponen.

En las comunicaciones telefónicas solicitando la asistencia de las garantías señaladas, se deberá indicar el nombre del asegurado, el número de póliza del Seguro de Asistencia Sanitaria o número de tarjeta asistencial, el lugar donde se encuentra, un número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.

No se responde de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado. En todo caso, si no fuera posible una intervención directa, el asegurado será reembolsado a su regreso a España o, en caso de necesidad, en cuanto se encuentre en un país donde no concurran las anteriores circunstancias, de los gastos en que hubiera incurrido y se hallen garantizados, mediante la presentación de los correspondientes justificantes.

Las prestaciones de carácter médico y de repatriación sanitaria deben efectuarse previo acuerdo del médico del centro hospitalario que atienda al asegurado con el equipo médico de DKV Seguros.

Si el asegurado tuviera derecho a reembolso por la parte del billete no consumida, al hacer uso de la garantía de repatriación, dicho reembolso revertirá a DKV Seguros.

Las indemnizaciones fijadas en las garantías serán en todo caso complemento de los contratos que pudiera tener el asegurado cubriendo los mismos riesgos, de las prestaciones de la seguridad social o de cualquier otro régimen de previsión colectiva.

DKV Seguros queda subrogado en los derechos y acciones que puedan corresponder al asegurado por hechos que hayan motivado la intervención de aquel y hasta el total del importe de los servicios prestados o abonados.



# Delimitaciones del contrato

## Exclusiones

1. Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas a DKV Seguros y que no hayan sido efectuadas con su acuerdo o por él, salvo en casos de fuerza mayor o de imposibilidad material demostradas.
2. Las enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos al inicio del viaje, así como sus complicaciones y recaídas.
3. La muerte por suicidio o las enfermedades y lesiones resultantes del intento del mismo o causadas intencionadamente por el asegurado a sí mismo, así como las derivadas de acciones criminales, directas o indirectas, de éste.
4. El tratamiento de enfermedades o patologías provocadas por ingestión o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
5. Los gastos de prótesis, gafas y lentillas, los partos y embarazos, excepto complicaciones imprevisibles durante sus primeros seis meses, y cualquier tipo de enfermedad mental.
6. Los eventos producidos por la práctica de deportes en competición y el rescate de personas en mar, montaña o desierto.
7. Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico inferior a 10 €.
8. Los gastos de inhumación y ceremonias funerarias.
9. Los siniestros que tengan por causa las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear o la radioactividad, así como los derivados de agentes biológicos o químicos.
10. Los daños causados intencionadamente por el asegurado, o negligencia grave de éste.



**dkv.es**

Descárgate las apps



Asistencia mundial en viaje:  
**+34 913 790 434**

Servicio de atención telefónica  
atendido por:  
Fundación

**INTEGRALIA DKV**

Descubre el espacio  
virtual de DKV



DKV, compañía mejor valorada  
por los corredores de seguros en  
el ramo de salud individual