



Guía práctica de su seguro
ARAG Viajeros Plus

Ya tiene todos los números para resolver sus incidencias durante su viaje

Ya ha contratado su seguro de asistencia en viaje a personas **ARAG Viajeros Plus** y, a partir de este momento, cualquier incidente en su viaje quedará en manos de los expertos de ARAG y usted podrá disfrutar de su viaje y despreocuparse de cualquier problema. En estos momentos pueden surgirle muchas dudas: ¿cuándo puede utilizarlo?, ¿cómo puede usarlo?, ¿en qué circunstancias? Por este motivo, hemos pensado que **la mejor manera para explicárselo es elaborar esta guía práctica con ejemplos**. Igualmente, le recomendamos que lea atentamente las condiciones generales, donde queda especificado todo lo que le cubre su seguro. Con este documento podrá conocer todo aquello en lo que ARAG puede ayudarle.

Guía práctica de su seguro

A continuación pasamos a explicar cada una de las garantías para que sus derechos como viajero estén siempre protegidos:

Asistencia médica y sanitaria

Un equipo de expertos estará a su disposición por si necesita asistencia médica y sanitaria, esté donde esté. Porque uno nunca sabe lo que puede suceder. Es importante viajar tranquilo y protegido sabiendo que ante cualquier percance, que afecte a su salud, podrá ser atendido.



Pongamos algunos ejemplos:

- ✓ Si durante su viaje a la India se pone enfermo y necesita atención médica de urgencia, no se tendrá que preocupar por buscar al mejor especialista ni buscar hospital porque ARAG cuenta con una red de proveedores internacionales que le atenderán y le asistirán en todo momento. Usted sólo tendrá que ponerse en contacto con nosotros telefónicamente y nuestro personal se encargará de todo.
- ✓ Imagínese que está de vacaciones en un lugar remoto y sufre un accidente. Con esta garantía usted tendrá cubierta la asistencia médica tanto si se trata de una atención sanitaria como si se trata de una intervención quirúrgica.

Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos


Esta garantía es para aquellos casos en los que usted esté herido o enfermo y tenga que ser trasladado hasta su domicilio. Un incidente cerca de su hogar es una situación que usted puede controlar pero estando lejos todo es más complicado. Con ARAG, usted no tendrá quebraderos de cabeza. Nos encargaremos de su traslado para que su recuperación sea cerca de su hogar, siempre que el equipo médico así lo indique.

Pongamos algunas situaciones que podrían llegar a suceder:

-  Imagínese que tiene un accidente en Kenia y debe ser operado de la cadera. Usted sólo deberá llamar al servicio de Asistencia de ARAG y nosotros contactaremos con el equipo médico de Kenia. En caso que sea necesario le trasladaremos hasta su domicilio en España.
-  Si estando en Italia sufre una caída y se fractura el fémur, la central operativa de ARAG podrá organizarle el transporte hasta su ciudad de origen.

Ayuda a los familiares en el domicilio del asegurado hospitalizado

Esta garantía es de utilidad en aquellos casos en los que usted deba permanecer hospitalizado, durante su viaje, y necesite la presencia de una persona en su domicilio habitual, siempre que responda a un motivo grave y urgente debidamente justificado. En estos casos, ARAG se encargará del traslado de la persona que usted designe, residente en España, hasta el domicilio del asegurado.

-  Imagínese que está de viaje y tiene que ser hospitalizado por 10 días, retrasando su vuelta a casa. Si necesita que alguien vaya a su domicilio, ARAG se encargará del traslado de la persona que usted designe mientras está hospitalizado.

Repatriación o transporte de los demás asegurados

En caso de que a usted le repatrien o trasladen por enfermedad o accidente y esta situación le impida a los demás asegurados la continuación del viaje, ARAG se hará cargo de su transporte al domicilio o al lugar de hospitalización.

Guía práctica de su seguro

- ✓ Está junto a su familia en Buenos Aires y sufre un accidente por el cual tiene que ser trasladado hasta su domicilio. Tranquilo porque con esta garantía, ARAG se encargará del transporte de su mujer y su hijo que viajan con usted hasta el hospital en su ciudad de residencia.

Repatriación o transporte de menores o disminuidos

En caso de que a usted le repatrien o trasladen, por enfermedad o accidente, si viaja con la única compañía de menores de 15 años o personas con disminución psíquica o física, ARAG organizará el desplazamiento de una azafata o de una persona designada por usted para que pueda acompañarles en el regreso hasta su domicilio.

Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización


Con esta garantía ARAG trasladará a la persona que usted designe para acompañarle en caso de que le hospitalicen. Para ello, será necesario que la hospitalización sea durante un periodo superior a 5 días.

- ✓ Por ejemplo, imagínese que debe ser ingresado en un hospital de Oslo. Usted tendrá cubierto el desplazamiento de un familiar para que lo acompañe y no tendrá que ocuparse de nada. ARAG se encargará del billete de avión o tren y de su estancia.

Convalecencia en hotel

Esta garantía le ayudará en aquellas situaciones en las que usted esté herido o enfermo y no pueda regresar a su domicilio por recomendación médica. ARAG se encar-

gará de los gastos de alojamiento durante su recuperación en el hotel por un periodo máximo de 10 días, y hasta el límite contratado en su póliza.

 Imagínese que estando de vacaciones se enferma de gripe cuando le queda un día para regresar a su hogar. El médico le recomienda reposo durante una semana antes de regresar. ARAG se encargará de gestionarlo todo con el hotel y usted no tendrá que pagar ningún gasto extra por la estancia ni hacer papeleos.

Repatriación o transporte del asegurado fallecido

Esta garantía actúa en caso de fallecimiento del asegurado mientras está de viaje. ARAG se encargará de la repatriación hasta el lugar de inhumación y, de acuerdo con los requisitos legales, se hará cargo de los gastos.

Si el asegurado fallece estando de viaje, sus familiares sólo tendrán que llamar al servicio de Asistencia de ARAG para que se encarguen del traslado hasta España, dejando la burocracia en manos de expertos.

¿Qué no cubre esta garantía? Esta garantía no incluye los gastos de inhumación ni de ceremonia.

Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar

Esta garantía le ayudará a regresar, anticipadamente, debido al fallecimiento de un familiar. ARAG se hará cargo de los gastos para que usted no tenga que preocuparse de gestiones en momentos tan complicados.

Guía práctica de su seguro

- ✓ Por ejemplo, si tiene que regresar de su viaje por el fallecimiento de un familiar ARAG se encargará de su traslado en avión o tren desde el lugar en el que se encuentre hasta el lugar de inhumación en España.
- ✓ Si sucediera tal situación y usted quisiera continuar con su viaje, ARAG se encargará de su regreso.

Regreso anticipado por hospitalización de un familiar


Si hospitalizan a un familiar, usted tendrá cubierto el traslado y podrá interrumpir su viaje para estar junto al mismo. Para ello, será necesario que sea consecuencia de un accidente o enfermedad grave que exija internamiento de un periodo superior a 5 días y que se haya producido después del inicio de su viaje.

- ✓ Imagínese que está de viaje en Baleares y le informan que su cónyuge tiene que ser hospitalizado por un accidente grave. Evidentemente, usted lo que quiere es regresar cuanto antes para acompañarle. Con esta garantía, usted tendrá cubierto el regreso hasta su residencia habitual en España.

Regreso anticipado por siniestro grave en el hogar o local profesional del asegurado


Accidentes en su residencia o local profesional como incendio, robo o inundación son situaciones que pueden pasar. Si le sucediera una de estas mientras está de viaje, y ningún familiar o persona de confianza lo pudiera solventar, ¿qué podría hacer? Usted no se preocupe porque ARAG se encargará de su regreso y le facilitará un billete de transporte hasta su domicilio en España.

Para quedar cubierto el regreso será necesario que se trate de daños ocasionados por un incendio que requieran la intervención de bomberos, robo consumado y denunciado a las autoridades policiales o bien inundación grave, que deberá haberse producido después de la fecha de inicio del viaje. Le aconsejamos que lea los límites de esta garantía en su condicionado general.

 Imagínese que está de vacaciones en Suiza y recibe una llamada de su vecino diciendo que han entrado a robar en su piso y está la policía en la finca. En un caso tan grave, usted no tendrá una preocupación extra por volver ya que ARAG se encargará de su regreso. Si va acompañado y este también está asegurado en su póliza de viaje, su acompañante tendrá cubierto el billete de regreso.

Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados

Esta garantía actúa ante la pérdida de su equipaje en vuelo regular. ARAG pondrá todos los medios para intentar localizar su equipaje y le mantendrá informado de los avances. Si se localiza, lo recibirá sin costes.

 Imagínese que llega a Ibiza y su equipaje no aparece, ¿qué puede hacer? ARAG se encargará de gestionar la búsqueda de su equipaje y si aparece, lo recibirá sin tener que pagar nada.

Envío de objetos olvidados o robados durante el viaje

Esta garantía le ayudará cuando olvide algún objeto durante su viaje o bien si le roban algún objeto que después es recuperado. Olvídense de gestiones y tiempo y déjelo en manos de ARAG. Le aconsejamos que lea los límites de esta garantía en su condicionado general.

Guía práctica de su seguro

- ✓ Imagínese que está en Tailandia y se olvida su reloj en el hotel. Si tiene esta garantía contratada, ARAG podrá organizar el envío de su reloj.
- ✓ ¿Qué haría si estando en Venecia le roban su bolso? Si su bolso es recuperado y usted tiene esta garantía contratada, ARAG se encargará de enviarle su bolso hasta su domicilio.

Robo y daños materiales al equipaje

Una de las quejas más habituales de los viajeros tiene que ver con problemas e incidencias con el equipaje, ya sean daños materiales, pérdida total o parcial del equipaje debido al transportista y robo del mismo. Veamos unos ejemplos de cómo esta garantía puede ayudarle.

- ✓ Tras un largo viaje usted llega a Australia y cuando va a recoger su maleta observa que no tiene ninguna de las cuatro ruedas. Con esta garantía, ARAG se encargará de indemnizarle por los daños que le han causado a su equipaje.
- ✓ Imagínese que una vez en su destino comprueba que le han forzado la maleta y no está todo su equipaje, ¿qué puede hacer? Además de presentar la denuncia ante las autoridades puede llamar a ARAG que se encargará de indemnizarle por su pérdida.

¿Qué no cubre esta garantía? Esta indemnización será complementaria a la que reciba por la compañía de transporte. Para ello, deberá presentar el justificante de la indemnización correspondiente de la empresa transportista, la relación detallada del equipaje y su valor estimado.

Con esta garantía no queda cubierto el hurto ni la simple pérdida causada por usted. Tampoco las joyas, el dinero, documentos, objetos de valor y material deportivo e informático. Le recomendamos que lea las condiciones generales y particulares de su póliza para ver las exclusiones en mayor profundidad.

Demora en la entrega del equipaje facturado

Esta garantía le ayudará a la compra de artículos de primera necesidad en aquellos casos de demora en la entrega del equipaje de 12 horas o más. Por ejemplo, usted llega al aeropuerto de Ibiza y su maleta no está. ¿Qué puede hacer si no le entregan su maleta antes de 12 horas? Con esta garantía contratada podrá comprar artículos de primera necesidad, previa presentación de las facturas correspondientes.

Demora del viaje en la salida del medio de transporte


En muchas ocasiones hay demoras en las salidas de los transportes públicos. Ante este tipo de situaciones, y si pasan como mínimo 4 horas, usted recibirá el reembolso de los gastos que esta demora le haya ocasionado, hasta el límite indicado en las condiciones particulares.

- ✓ ¿Qué tipo de gastos le puede ocasionar? Los más comunes suelen ser los de hotel, manutención y transporte. Debe tener en cuenta que para recibir el pago de los gastos deberá presentar los justificantes y facturas oportunas. Veamos una situación hipotética en la que esta garantía le podría ayudar:
- ✓ Está usted en el aeropuerto y anuncian que su vuelo sale con un retraso de 7 horas, que es mucho tiempo de espera. Con esta garantía usted recibirá el reembolso del ticket de su comida.

¿Qué no cubre esta garantía? Quedan fuera de cobertura aquellas situaciones de conflictos sociales como huelgas, cierres patronales, manifestaciones, sabotajes y otras similares, además de los casos que se detallan en las condiciones generales.

Gastos de anulación de viaje

Si antes de iniciar su viaje tiene que anularlo a consecuencia de una de las circunstancias que indica su póliza, ARAG le reembolsará los gastos por anulación de su viaje que le sean facturados por aplicación de las condiciones generales de la agencia. Le recomendamos que lea atentamente las condiciones generales y particulares de su póliza ya que existen exclusiones específicas.

 Por ejemplo, si usted debe anular su viaje programado por causa de una hospitalización de carácter grave de alguno de sus familiares directos, y la agencia no le devuelve el importe total que pagó, ARAG le reembolsará dicho importe hasta el límite indicado en su póliza.

Reembolso de vacaciones no disfrutadas

Esta garantía es de aplicación en aquellas situaciones en la que usted se viera obligado a interrumpir su viaje y tuviera que regresar a su domicilio. Si por ejemplo usted está de viaje y debe regresar por alguna de las circunstancias amparadas en la póliza, ARAG le reembolsará una cantidad por día de vacaciones no disfrutadas y hasta el límite indicado en las condiciones particulares.


Las causas que quedan cubiertas son las que aparecen en la garantía de Gastos de anulación de viaje así como las exclusiones por lo que le recomendamos que lea atentamente el condicionado general.

Transmisión de mensajes urgentes

Con esta garantía ARAG se encargará de transmitir los mensajes urgentes que necesite enviar, relacionado con las garantías contratadas.

Envío de medicamentos en el extranjero


Si está de vacaciones y necesita una medicación específica que no encuentra en el lugar de destino, ARAG se lo proporcionará por la vía más rápida, teniendo en cuenta la legislación local. ARAG le proporcionará el medicamento pero usted deberá reembolsar el coste del mismo una vez reciba la factura de la compra.

 Imagínese que está en Moscú y que a pocos días de volver necesita un medicamento concreto. Pasan horas y horas y usted no lo encuentra en la ciudad rusa. No se preocupe porque ARAG se encargará de enviárselo y no tendrá que perder tiempo ni dedicarle esfuerzos.

¿Qué no cubre esta garantía? Quedan excluidos los casos de abandono de fabricación del medicamento y su no disponibilidad por los canales habituales de distribución en España.

Adelanto de fondos monetarios en el extranjero

Imagínese que estando en un país remoto en el que no puede obtener fondos económicos usted necesita dinero. ¿Qué puede hacer? No desespere y contacte con ARAG. En caso que usted no pueda obtener fondos a través de travel cheques, tarjetas de crédito, transferencia bancaria, etc, ARAG le adelantará fondos monetarios hasta el límite indicado en las condiciones particulares. Para ello, será necesario que se convierta en una imposibilidad para seguir con su viaje y que presente un aval o garantía que asegure el cobro del anticipo. La cantidad deberá ser devuelta en un plazo máximo de 30 días.

 Está de viaje por Camboya y sufre un percance que le deja sin dinero y sin forma posible de conseguirlo. Usted necesita el dinero para seguir con su viaje y no

Guía práctica de su seguro

sabe qué puede hacer en esa situación. Con esta garantía usted podrá llamar a ARAG y recibirá el dinero que solicite, teniendo en cuenta las condiciones y limitaciones explicadas anteriormente.

Servicio de información

Si usted necesita información sobre su próximo destino de vacaciones, con esta garantía contratada podrá recibir cualquier información que necesite como por ejemplo, formalidades de entrada tipo visados o vacunas, régimen económico o político, población, idioma, situación sanitaria, etc.

Defensa de la responsabilidad penal en el extranjero

Si le acusan penalmente en el ámbito de su vida particular y con motivo del viaje o desplazamiento, ARAG le garantizará su defensa ante los tribunales extranjeros.

- ✓ Si usted estando de vacaciones en Londres tiene un incidente y le denuncian, llame a ARAG para que se encargue de defenderle. Olvídense de buscar abogados en otro país y déjelo en manos de expertos.

¿Qué no cubre esta garantía? Quedan excluidos los actos que cause de forma deliberada, según sentencia judicial firme.

Información legal en el extranjero

Esta garantía le ayudará en aquellas situaciones en las que tuviera la necesidad de hacer una consulta legal ante un problema jurídico con terceras personas, relaciona-

do con un accidente sobrevenido en su vida privada. ARAG le pondrá en contacto con un abogado para concertar una entrevista.


Este servicio quedará a su cargo y se facilitará en los países que mantengan relaciones diplomáticas con España, excepto en los casos de fuerza mayor.

Reclamación de daños en el extranjero

Imagínese que estando de viaje tiene un accidente como ocupante de un autocar público y que por esa razón se rompe el brazo, ¿tiene derecho a reclamar por el daño que le han causado? Con esta garantía ARAG reclamará los daños y perjuicios que pueda sufrir en el extranjero, tanto si es como peatón, conductor de vehículos terrestres sin motor, ocupante de vehículos y embarcaciones de uso particular y pasajero de cualquier medio de transporte.

Reclamación en contratos de compra en el extranjero

Esta garantía le servirá para reclamar sus derechos en aquellas situaciones de incumplimiento de los contratos de compra de bienes muebles celebrados en el extranjero con empresas extranjeras. Se entiende por bienes muebles los objetos de decoración, aparatos electrodomésticos, ajuar personal y alimentos siempre que sean de su propiedad y los utilice para su uso personal.

 Si usted está en Bruselas y se compra un teléfono móvil y a los pocos días sufre una avería, tiene la garantía en vigor. Si en la tienda donde lo compró no se lo quieren reparar aun estando en garantía, usted tiene derecho como consumidor. Llame a ARAG y nos encargaremos de reclamar sus derechos.

¿Qué no cubre esta garantía? Quedan excluidas las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, las joyas u obras de arte de valor superior a 3.000€.

Reclamación en contratos de servicio en el extranjero

Esta garantía está pensada para ayudarle a reclamar en aquellas situaciones de incumplimiento de servicios que haya contratado, de forma personal y directamente, en el extranjero con una empresa extranjera: servicios médicos y hospitalarios; servicios de viajes, turísticos y de hostelería; servicios de limpieza, lavandería y tintorería; servicios oficiales de reparación de electrodomésticos.

Solo quedan cubiertos los servicios que le afecten a su vida particular de los que sea titular y destinatario final.



Suponga que estando en Berlín tiene un incidente en una tintorería porque le pierden una chaqueta de piel. Si el establecimiento no quiere indemnizarle, llame a ARAG. Nos encargaremos de reclamar una indemnización.

Además, tiene la opción de completar su seguro con garantías complementarias de Accidentes y de Responsabilidad civil. Porque durante un viaje pueden suceder muchos incidentes y queremos que esté protegido ante cualquier imprevisto.

Cobertura complementaria de Accidentes personales


Si durante su viaje sufre un accidente y tiene contratado el seguro de Asistencia en Viaje con ARAG, tendrá cubierto el pago de indemnizaciones tanto si se trata de un caso de invalidez permanente, parcial o total, como en caso de fallecimiento.

Le aconsejamos que lea atentamente las condiciones generales en las que se detallan los grados de invalidez así como las exclusiones.

Cobertura complementaria de Responsabilidad Civil (RC)

Hay situaciones en las que no hemos sido lo bastante cautelosos y, desgraciadamente, alguien puede haber sufrido un daño. Ante este tipo de situaciones usted podría ser demandado como responsable de daños corporales o materiales causados involuntariamente a terceros en sus personas, animales o cosas. Por este motivo, contar con la cobertura de RC es la mejor manera de estar protegido.

En estos casos, ARAG pagará una indemnización por los daños que usted cause de forma involuntaria.

 Imagínese que estando de viaje rompe mobiliario de un restaurante y este le demanda por los daños que ha causado. Si tiene contratado el seguro complementario de responsabilidad civil, ARAG pagará una indemnización al establecimiento por los daños causados, siempre que se demuestre que la acción ha sido involuntaria.



Testimonios de nuestros asegurados

Embestido por un animal en la India

Marina y Álvaro estaban de viaje en la India y, en los últimos días de sus vacaciones, decidieron comprar artesanía para regalar a sus familiares. Mientras estaban comprando en un mercadillo, Álvaro fue atacado por un animal que lo embistió y levantó por los aires, cayéndose contra el suelo. El golpe fue muy fuerte y entre varias personas lo levantaron y subieron a un taxi. Una vez en el hotel, llamaron a un médico porque sangraba sin parar pero al visitarlo, este no fue capaz de hacer nada. Les recomendó que fueran a un centro médico cercano y así lo hicieron. Una vez allí, Marina llamó a su seguro de ARAG para ver qué podían hacer para ayudarles.

El asesor de ARAG contactó con unos colaboradores en la India que hicieron de intermediarios con el centro médico en el que estaba Álvaro. Supieron de primera mano que donde estaba hospitalizado no había cirujano y que en su estado necesitaba uno, así que hicieron las gestiones necesarias para encontrar un hospital cercano con el especialista que necesitaban. Y lo encontraron. ARAG organizó el traslado de Álvaro y su mujer en ambulancia, tras operarlo y estar ingresado unos días, los médicos sí recomendaron la repatriación que había pedido el matrimonio. El asesor les facilitó el regreso en avión para asegurar en todo momento el estado del paciente.

Un accidente de este tipo en países como la India no deja de ser un peligro porque no todas las zonas disponen de las medidas sanitarias básicas. Afortunadamente, el matrimonio había contratado un seguro de ARAG Viajeros Plus que les pudo ayudar en todo momento. Se ocupó de hacer de intermediario con el centro sanitario del país, buscó la alternativa más segura y cercana y finalmente, repatrió a la pareja hasta su ciudad de origen.

Traslado por accidente

Marta, asegurada de ARAG, sufrió una caída casual que requirió ingreso hospitalario estando de vacaciones en el extranjero. Al tener que estar hospitalizada durante un largo periodo de tiempo se puso en contacto con ARAG para solicitar el traslado a un hospital en su ciudad de residencia. ARAG contactó con el hospital para solicitar el parte médico de la paciente y envió a un médico de su equipo quien, una vez valorado el alcance de las lesiones, aconsejó el traslado de Marta en un vuelo de línea regular con camilla y acompañada de un médico. A pesar de la agilidad de las gestiones, el traslado de la asegurada se retrasó debido a que el accidente había sucedido en temporada alta de vacaciones. Por ello, ARAG trasladó a la hija de Marta para que acompañara a su madre durante la hospitalización. Al cabo de unos días, y ante la imposibilidad de trasladar a madre e hija en la misma fecha y en el mismo vuelo se procedió a repatriarlas en un avión sanitario.

Un tropezón fortuito en un país extranjero puede poner fin, inesperadamente, a las vacaciones. Afortunadamente, Marta tenía contratado el seguro ARAG Viajeros Plus que garantiza la asistencia en casos de accidente o enfermedad en el extranjero y la repatriación de los viajeros en caso necesario.



Viaje tranquilo y protegido con
ARAG Viajeros Plus

Nuestra central operativa le atenderá rápidamente
las **24 horas** del día los **365 días del año**.

Un equipo humano multilingüe que colabora día a
día con una **amplia red de proveedores**
a nivel nacional e internacional.

Recuerde que para resolver cualquier incidencia
durante su viaje puede llamar todas las veces que
necesite al **933 001 050**.

WWW.ARAG.ES

Síguenos en:



