



SERVICIO DE
REPATRIACIÓN
DOMINICANA

Restos Mortales



GUÍA DE
USUARIO

SERVICIO DE REPATRIACIÓN DOMINICANA

Restos Mortales

La Dirección General de Pasaportes, junto a Seguros Reservas, ha creado una **póliza especial de Repatriación de Restos Mortales** para quienes cuentan con un pasaporte electrónico ordinario vigente. Un respaldo que asegura dignidad y acompañamiento en los momentos más difíciles. Conoce más detalles sobre este servicio de forma sencilla a través de estas preguntas frecuentes:

1. ¿En qué consiste el Seguro de Repatriación de Restos Mortales y qué alcance tiene?

El seguro de Repatriación garantiza la gestión integral y los costos asociados al **traslado de los restos mortales de una persona fallecida en el extranjero hacia la República Dominicana**, incluyendo los trámites legales, logísticos y traslado, hasta **un monto máximo de US\$9,000 dólares o su equivalente en pesos dominicanos hasta RD\$585,000**.

2. ¿Qué servicios incluye este seguro?

- Servicios de Repatriación de Restos Mortales por transporte aéreo hacia República Dominicana.
- Recogida del ser querido desde el lugar que se encuentre disponible el cuerpo para su traslado hacia República Dominicana.
- Sarcófago, ataúd o urna.
- Cosmetización.
- Embalsamiento de larga duración.
- Ataúd de traslado.
- Traslado hacia el aeropuerto.
- Flete aéreo desde cualquier parte del mundo (aplican ciertas restricciones).
- Traslado desde el aeropuerto en República Dominicana hasta el lugar del velatorio (territorio nacional).

En caso de que los familiares de la persona fallecida deseen optar por el servicio de cremación en el extranjero y trasladar las cenizas de su familiar hacia República Dominicana, Seguros Reservas facilitará la cobertura para dichos **servicios siempre que el costo de estos sea igual o menor a US\$4,000 o su equivalente en pesos dominicanos hasta RD\$260,000**. Queda excluido cualquier reclamo o gasto que supere los límites establecidos anteriormente.

3. ¿Tiene este seguro un costo adicional?

No, este servicio no tiene ningún costo adicional para el ciudadano.

4. ¿Quiénes están amparados por la póliza? ¿Cuándo inicia la cobertura y cuál es su vigencia?

Esta cobertura se otorga únicamente a todas las personas que posean un pasaporte ordinario electrónico dominicano vigente (emisión o renovación). Es de carácter individual e intransferible, por lo que no es posible extender la cobertura a un dependiente (hijo, cónyuge o familiar). **La cobertura se activa a las 48 horas posteriores de la fecha de emisión del pasaporte ordinario electrónico y se mantiene vigente durante la vigencia de la libreta.**

5. ¿Existe algún periodo de espera para reclamar el beneficio de este seguro?

Para acceder a los servicios de esta póliza, se aplican los siguientes plazos según la causa del fallecimiento:

- **Fallecimiento accidental:** La cobertura es **inmediata**, siempre que el evento ocurra después de las primeras 48 horas de la emisión del pasaporte ordinario electrónico, exceptuando los casos indicados en las exclusiones (ver más adelante).
- **Fallecimiento por enfermedad:** Se aplica un periodo de espera de **6 meses** tras la emisión del pasaporte ordinario electrónico, para que la cobertura sea efectiva.

En casos de que la libreta sea extraviada por el asegurado, el período de espera se reinicia con la vigencia de la nueva libreta.

6. ¿Cómo se solicita el servicio de repatriación?

Ante el fallecimiento del asegurado, el allegado, familiar o responsable debe comunicarse con Seguros Reservas dentro de las primeras **48 horas de ocurrido el evento** para fines de coordinación de los servicios.

7. ¿Cuáles son los canales de contacto para solicitar el servicio?

Debe notificar a Seguros Reservas a través de los siguientes canales, disponibles para asistencia:

Puntos de contacto 24 horas / 7 días a la semana:

- **Lunes a viernes:** 8:00 a.m. a 6:00 p.m. **y sábados:** 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Teléfono: 809-960-7333, opción 6

- **Horario no laborable y Feriados:**

Contacto: 809-960-5246

- **Correo electrónico:** serviciosjust@segurosreservas.com

8. ¿Cuáles son los requisitos mínimos y documentos necesarios para la reclamación del servicio?

- Documento de identificación del fallecido (pasaporte electrónico ordinario).
- Dirección exacta donde se encuentra la persona fallecida, incluyendo, pero no limitándose a: país, estado o la ubicación específica según aplique.
- Datos de la persona contacto del fallecido en República Dominicana y fuera de R.D.
- Podrán requerirse otros requisitos adicionales, según el país de procedencia y conforme aplique, así como en aquellos casos en los que el fallecido sea menor de edad.

9. ¿La cobertura aplica por reembolso?

En el caso de que no sea utilizado el proveedor de servicios debidamente autorizado y coordinado por Seguros Reservas, **se reembolsará hasta 50% del límite máximo de la cobertura según aplique**; asimismo, los familiares deberán presentar los documentos requeridos en un plazo de **60 días calendario** a partir de la fecha del fallecimiento de la persona asegurada para la validación de su cobertura.

10. ¿Hay países excluidos para los cuales no aplica el servicio?

La cobertura es mundial exceptuando los países **que presenten restricciones políticas, conflictos internacionales, guerras, acciones terroristas, invasión extranjera**, donde Seguros Reservas se reserva el derecho de coordinar servicios aun cuando la persona fallecida no se encontrase participando en algunas de estas acciones.

11. ¿Cuáles son las exclusiones o servicios que no incluye el seguro?

- a. Cualquier gasto, servicio o reembolso incurrido antes de la fecha de inicio de vigencia de la póliza o después de su fecha de expiración, exceptuando aquellas libretas que aún se encuentren vigentes y notificadas a Seguros Reservas.

- b. Cualquier fallecimiento accidental ocurrido en eventos catastróficos y/o pandemias la cobertura será de un 50% del monto contratado.
- c. Cualquier gasto, servicio o reembolso que supere los límites establecidos en la póliza.
- d. Cualquier gasto, servicio o reembolso que exceda el límite de lo que se considera usual, razonable y acostumbrado para un servicio cubierto por la póliza.
- e. Cualquier gasto, servicio o reembolso que sea prestado para una persona o pasaporte electrónico ordinario que no se encuentre vigente en la póliza al momento de su fallecimiento en el extranjero.
- f. Cualquier gasto, servicio o reembolso no especificado o no cubierto por las condiciones de la póliza.
- g. Cualquier gasto, servicio o reembolso que no esté debidamente documentado conforme a los criterios establecidos por Seguros Reservas.
- h. Cualquier solicitud de reembolso presentada después de sesenta (60) días a partir de la fecha del evento que originó la solicitud del servicio.
- i. Cualquier gasto, servicio o reembolso derivado de, o causado por, terrorismo, guerra (declarada o no), conflictos internacionales, invasión extranjera, rebelión, revolución, motines, huelgas, atentados u otros eventos similares en los que este participando o no la persona asegurada.
- j. Cualquier gasto, servicio o reembolso relacionado o derivado de un proceso de búsqueda o rescate de la persona asegurada.
- k. Cualquier gasto, servicio o reembolso en exceso a cualquier otro seguro emitido a favor del asegurado, pagado o cubierto por cualquier otra aseguradora o compañía de asistencia local o internacional.
- l. Cualquier gasto, servicio o reembolso relacionado con el costo del féretro definitivo, servicios funerales o sepultura en el país de fallecimiento o país de origen o residencia.
- m. Cualquier gasto, servicio o reembolso incurrido por personas que cuenten con un pasaporte diplomático u oficial y no cuenten con pasaporte electrónico ordinario.