



# EUROP ASSISTANCE

## CANCELACIÓN CUALQUIER CAUSA JUSTIFICADA

### Condiciones Particulares del Servicio

El presente contrato de servicios se compone de las Condiciones Particulares y las Condiciones Generales. En caso de discrepancia o duda, las presentes Condiciones Particulares prevalecerán sobre las estipulaciones de las Condiciones Generales.

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

**GESTOR DEL SERVICIO:** Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.U.  
Paseo de la Castellana, 130 – 28046 Madrid (España)

**PRESTADOR DEL SERVICIO:** Europ Assistance Chile, S.A.  
Avda. Andrés Bello 2115, piso 2, comuna de Providencia. Santiago (Chile)

**BENEFICIARIO:** **ATRAPALO CHILE, S.A.**  
Suecia N°0142 oficina 401, Providencia, Santiago  
Código Postal: 7500026  
Santiago de Chile  
Chile

#### PERIODO DE APLICACIÓN DE LOS SERVICIOS Y ÁMBITO TERRITORIAL

La prestación de los servicios será de aplicación en todo el mundo, pero limitada al ámbito territorial que corresponde al Viaje (vuelo, hotel, vuelo + hotel o circuitos) o Entradas y actividades (para eventos que se celebren en cualquier lugar del Mundo) contratadas.

El Proveedor presta sus servicios en los países incluidos en el ámbito territorial del contrato excepto en los siguientes países y territorios: Corea del Norte, Siria, Crimea, Irán, Corea del Norte, Venezuela, Bielorrusia, Myanmar, Afganistán, Rusia y las áreas de Donetsk y Lugansk.

Para el Usuario de los servicios:

- En caso de Servicio de Anulación. "ANULACIÓN"
- 1- La fecha de inicio del servicio de cancelación será:
    - la fecha en la que Usted reserva el Viaje o
    - la fecha en la que Usted compra el servicio de cancelación la que sea posterior.
  - 2- La fecha de fin de la cobertura será la del inicio del servicio reservado. Inicio del servicio reservado con Atrapalo es:
    - En caso de vuelo, vuelo + hotel o circuitos: La salida inicialmente fijada para el primer vuelo o primer medio de transporte.
    - En caso de sólo hotel: Las 08:00 a.m. (hora local del hotel) del día de entrada en el hotel.
    - En caso de Entradas y actividades: El día del evento, antes de que la Entrada tenga que ser utilizada.
  - 3- Usted tiene que solicitar la cancelación del Viaje al proveedor del mismo. Si no lo hace así no tendrá derecho al reembolso de los gastos.
  - 4- Usted tiene que cancelar el Viaje de forma total, no parcial. Si no lo hace así no tendrá derecho al pago de gastos.

#### 2. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

El presente contrato de servicios y todos los asuntos relacionados con o en conexión con el mismo estarán sujetos a la legislación de Chile.

Los Tribunales de Chile tendrán la jurisdicción exclusiva para resolver cualquier disputa que pudiera originarse de, o estar relacionado con el presente contrato de servicios. Cualquier actuación legal tendrá lugar en Chile.

#### 3. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El Gestor del Servicio le informa que todos los datos de carácter personal que usted proporcione serán incluidos en un fichero del que es responsable el mismo, para poder gestionar los servicios y cualquier reclamación relacionada. Los datos podrán ser utilizados por parte del Gestor del Servicio o por otras compañías de servicios con propósitos de subrogación o por proveedores de asistencia médica de urgencia designados por el Gestor del Servicio que estén especializados en la gestión de siniestros u otros proveedores de servicios



## EUROP ASSISTANCE

### CANCELACIÓN CUALQUIER CAUSA JUSTIFICADA

contratados por el Gestor del Servicio para asistir en la administración de los servicios y en general para cualquier supuesto necesario para el mantenimiento de la relación contractual.

Con respecto a sus datos personales:

- El Gestor del Servicio considera que sus datos personales son privados y confidenciales y se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos. A este propósito, el Gestor del Servicio adoptará las medidas de seguridad necesarias para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado a dichos datos, habida cuenta, en todo momento, del estado de la tecnología.
- El Gestor del Servicio podrá ceder sus datos a:
  - (a) otras compañías de Europ Assistance, o
  - (b) proveedores de servicios designados por nosotros, o
  - (c) autoridades competentes,
 siempre que dicha cesión sea realizada de acuerdo con las leyes y normativas aplicables y limitada a lo estrictamente necesario para la prestación de los servicios.
- El Prestador del Servicio podrá acceder a sus datos personales y cederlos en caso de imperativo legal y con buena fe si dicha acción es necesaria para: (a) cumplir con la ley o un proceso legal contra el Prestador del Servicio, (b) proteger y defender sus derechos y propiedad incluyendo, sin carácter limitativo, la seguridad e integridad de su red; o (c) actuar bajo circunstancias urgentes para proteger la seguridad personal de los usuarios de sus servicios o miembros del público.
- Puede ejercer sus derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación u oposición) dirigiéndose por correo electrónico a [protecciondedatos@europ-assistance.es](mailto:protecciondedatos@europ-assistance.es) o por correo postal a Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.U., Att. Delegada Protección de Datos, Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid.

**Si el Usuario se opone a la cesión o tratamiento de sus datos personales, el contrato de prestación de servicios quedará nulo debido a la incapacidad del Prestador del Servicio de gestionar los servicios o reclamaciones relacionadas.**

#### 4. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato de servicios es proporcionar protección financiera y asistencia de emergencia en sus Viaje(s), Espectáculos o Actividad(es). La presente documentación representa un contrato de prestación de servicios entre nosotros y las personas especificadas en su Certificado. El presente contrato será válido únicamente con una confirmación válida que demuestre la contratación por su parte y el pago de la Tarifa correspondiente.

Deberá leer enteramente la documentación para entender la naturaleza de los servicios contratados.

#### 5. SANCIONES INTERNACIONALES

El Proveedor no estará obligado a garantizar los servicios ni a reconocer ninguna prestación incluida en este Contrato si tales servicios o beneficios le exponen a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por las Naciones Unidas o de sanciones comerciales o económicas, leyes o regulaciones de la Unión Europea o de los Estados Unidos de América. En caso de contradicción, esta cláusula prevalecerá ante cualquier otra que pueda estar incluida en este Contrato.

#### 6. CLÁUSULA SOBRE VIAJEROS ESTADOUNIDENSES

Si el Beneficiario fuese ciudadano o residente en los Estados Unidos y viaja a Cuba, será preciso acreditar que su viaje a Cuba se produjo de conformidad con las leyes de los Estados Unidos, a fin de que podamos prestar un servicio o realizar un pago.

## Condiciones Generales del Servicio

---

### DEFINICIONES

**EXTRANJERO:** En la aplicación de los servicios establecidos, se entenderá como extranjero, cualquier país distinto al del Domicilio Habitual del Usuario.



## EUROP ASSISTANCE

### CANCELACIÓN CUALQUIER CAUSA JUSTIFICADA

**ACCIDENTE:** Cualquier lesión corporal que se derive de forma directa de una causa inesperada, externa y violenta ajena a la voluntad del Usuario y que provoque la Muerte, Invalidez Permanente o cualquier otra situación contemplada por el contrato.

A efectos del presente contrato y sin carácter limitativo, Accidente incluirá las siguientes situaciones:

- Descargas eléctricas o aquellas provocadas por el rayo.
- Intoxicación, asfixia, quemaduras o lesiones producidas por la inhalación involuntaria de gases o vapores, inmersión o sumersión, o por la ingesta de cualquier material líquido, sólido, tóxico o corrosivo.
- Infecciones, cuando el agente patológico haya penetrado en el cuerpo por medio de una herida producida por un accidente contemplado por el contrato, siempre que la causa y efecto pueda ser médicamente certificado.

**ACTOS DE TERRORISMO O SABOTAJE:** Las operaciones que se organicen de forma secreta con fines ideológicos, políticos, económicos, religiosos o sociales y que se realicen de forma individual o en grupo, con el objetivo de provocar alarma social y atacar a las personas de una forma indiscriminada, o con la intención de dañar o destruir la propiedad.

El sabotaje consiste en un acto deliberado punible por ley y con el objetivo de debilitar a un enemigo por medio de la subversión, obstrucción, interrupción o destrucción de objetos materiales.

**TRANSPORTISTA:** Cualquier compañía debidamente autorizada por las autoridades públicas para transportar pasajeros.

**EVENTO:** Cualquier acto súbito, accidental y fortuito ajeno a la voluntad del Usuario, cuyas consecuencias estén recogidas en el presente contrato y que pueda dar derecho al Usuario a recibir los servicios. El conjunto de daños que se deriven de una misma causa será considerado un único evento.

**ACOMPAÑANTE:** Cualquier persona que no sea el Usuario, inscrita dentro del mismo Viaje, Espectáculo o Actividad contratada y que pueda o no ser Usuario.

**DOMICILIO HABITUAL:** Se considerará el Domicilio Habitual del Usuario el localizado en Chile, desde donde comenzó el Viaje y que esté inscrito en la reserva del Usuario en la contratación del Viaje, o el que figura inscrito en la reserva de Entrada del Usuario.

**EPIDEMIA:** Será considerada una Epidemia cualquier manifestación repentina y a gran escala de una enfermedad infecciosa en un país y que se propaga de forma rápida dentro de dicho país, siempre que la OMS haya recomendado la cancelación de cualquier Viaje internacional no esencial hacia o desde la zona afectada y, en casos de virus del tipo gripe, siempre que la OMS declare una Alerta de Pandemia de al menos Grado 5 según su Plan Mundial de Pandemia de Gripe La Cuarentena para las personas afectadas debe ser declarada por el departamento relevante de salud o las autoridades competentes del país afectado.

**EUROP ASSISTANCE:** Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.U. y cualquier otra entidad de Europ Assistance actuando en su nombre en la gestión de los servicios.

**FRANQUICIA:** En caso de solicitud de los servicios, la franquicia representa la cantidad soportada por el Usuario, estipulada en el presente Contrato.

**FAMILIAR:** Cónyuge o pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial (en el caso de pareja de hecho no registrada, se debe proporcionar documentación que demuestre los mismos requisitos necesarios para su registro), padres, suegros, hijos, hermanos, yernos y nueras, abuelos, nietos, tíos o sobrinos.

**HORA DE SALIDA DEL VUELO:** La hora indicada por el transportista en el billete de avión o documento equivalente.

**ENFERMEDAD:** A efectos del presente contrato, se considerará Enfermedad una alteración sobrevenida del estado de salud del Usuario que sucede después de la reserva del Viaje, Entrada o Actividad, o de la contratación de los servicios (si ésta es posterior), diagnosticada por un médico o dentista cualificado.

**GESTOR DE LOS SERVICIOS:** Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.U., actuando como Compañía de Gestión de los Servicios (en adelante, el Gestor de los Servicios o Europ Assistance).

**PRESTADOR DE LOS SERVICIOS:** Europ Assistance Chile, S.A. actuando como Empresa de Prestación de Servicios (en adelante, el Prestador de los Servicios).

**USUARIO:** La persona física con Domicilio Habitual en Chile, quien ha contratado el servicio de Anulación asociado con un Viaje (vuelo, hotel, vuelo + hotel o circuitos) o Entradas y Actividades comprado a través del sitio web de **ATRÁPALO**.



## EUROP ASSISTANCE

### CANCELACIÓN CUALQUIER CAUSA JUSTIFICADA

**EQUIPAJE:** La ropa y pertenencias necesarias para uso personal e higiene durante el transcurso del Viaje, ubicados dentro de una maleta o maletas, incluyendo las maletas en sí, pero excluyendo el dinero, las joyas, los equipos electrónicos o digitales y los documentos.

**DE IDA SOLO:** Un Viaje que no incluye un viaje de vuelta.

**CUARENTENA:** Aislamiento temporal de personas para impedir la propagación de una enfermedad contagiosa.

**ROBO:** La sustracción de bienes muebles ajenos, por medio de la violencia o la intimidación de las personas o empleando fuerza en las cosas.

**ACCIDENTE GRAVE:** Cualquier Accidente, según Definiciones, cuyas consecuencias impiden que el Usuario viaje, o asista al Evento al que da acceso la Entrada contratada, de forma convencional desde su Domicilio Habitual o implican un período de hospitalización superior a 24 horas, imposibilitando la realización del Viaje o la asistencia al Evento al que da acceso la Entrada contratada por causas médicas.

**ENFERMEDAD GRAVE:** Una Enfermedad, según Definiciones que implique un período de hospitalización del Usuario superior a 24 horas, o el riesgo inminente de muerte o imposibilite la realización del Viaje o asistencia al Evento al que da acceso la Entrada contratada por parte del Usuario por causas médicas.

**HUELGA:** El paro colectivo de trabajo por parte de empleados con el objetivo de conseguir un fin bajo ciertas circunstancias.

**HURTO:** La sustracción de bienes muebles ajenos, sin mediación de la violencia o la intimidación de las personas o el empleo de fuerza en las cosas.

**TERCEROS:** Cualquier persona física o jurídica, con la excepción de:

- El Usuario en sí, sus Familiares, cualquier familiar ascendente o descendiente o individuos que les acompañan en el Viaje o asistan al Evento al que da acceso la Entrada contratada.
- Los empleados o agentes del Usuario, sean asalariados del mismo o no, en cumplimiento de su deber.

**VIAJE:** El Viaje del Usuario para el cual el vuelo y/o reservas de hotel fueron realizadas a través del sitio web de **ATRÁPALO** y/o en aquellos sitios web en que el servicio se ha vendido por medio de un acuerdo específico entre el propietario del sitio web y **ATRÁPALO**, o con **ATRÁPALO** telefónicamente.

**EVENTO:** La Actividad para cuya asistencia se requiere una Entrada y que el Usuario contrata en el sitio web de **ATRÁPALO** y/o en aquellos sitios web en que el servicio se ha vendido por medio de un acuerdo específico entre el propietario del sitio web y **ATRÁPALO**, o por medio de **ATRÁPALO** a través del teléfono.

**NOSOTROS, NUESTRO:** Europ Assistance.

**USTED, SU:** El Usuario.

## SERVICIOS

### CANCELACIÓN

#### Condiciones del servicio

- 1- El hecho que provoque la cancelación del Viaje tiene que afectarle a Usted directamente y tiene que impedirle viajar.
- 2- El hecho que provoque la cancelación del Viaje tiene que ocurrir durante la vigencia del servicio de cancelación.
- 3- La fecha de inicio del servicio de cancelación será:
  - la fecha en la que Usted reserva el Viaje o
  - la fecha en la que Usted compra el servicio de cancelación
 la que sea posterior.
- 4- La fecha de fin de la cobertura será la del inicio del servicio reservado.
 

Inicio del servicio de cancelación cubierto es:

  - En caso de vuelo, vuelo + hotel o circuitos: La salida inicialmente fijada para el primer vuelo o primer medio de transporte.
  - En caso de sólo hotel: Las 08:00 a.m. (hora local del hotel) del día de entrada en el hotel.
  - En caso de Entradas y actividades: El día del evento, antes de que la Entrada tenga que ser utilizada.



## EUROP ASSISTANCE

### CANCELACIÓN CUALQUIER CAUSA JUSTIFICADA

- 5- Usted tiene que solicitar la cancelación del Viaje al proveedor del mismo. Si no lo hace así no tendrá derecho al reembolso de los gastos.
- 6- Usted tiene que cancelar el Viaje de forma total, no parcial. Si no lo hace así no tendrá derecho al pago de gastos.

#### Documentos que Usted debe enviarnos

Para que podamos abonarle los gastos Usted nos tiene que enviar:

- el informe médico original emitido por el doctor que atendió a la persona enferma,
- el justificante original del motivo por el que Usted cancela el Viaje,
- copia de las facturas del coste del Viaje y justificante del pago.
- copia de la factura de los gastos de cancelación del Viaje y justificante del pago.

**Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.**

#### **CANCELACIÓN**

Cuando Usted cancele el Viaje, Entrada o Actividad, Le abonaremos los costes de esa cancelación que Usted no pueda recuperar **hasta un límite de 5.000 USD por persona y Evento y 30.000 USD por reserva/compra.**

La cancelación debe ser razonable, necesaria y justificable.

#### Motivos admitidos de cancelación

Los motivos INESPERADOS por los que puede a solicitarnos el pago de los gastos cancelación del Viaje no iniciado son:

- 1- **Fallecimiento, Enfermedad Grave o Accidente Grave**
  - de Usted o
  - de cualquier otra persona incluida en la misma reserva/compra que impida realizar el Viaje en la fecha prevista por razones médicas.
- 2- **Cualquier otro hecho que Usted pueda probar y que sea ajeno a Su voluntad.**  
Tienen que ser actos no intencionados por Su parte y ajenos a Su voluntad.  
Usted Nos tiene que presentar justificantes emitidos por una tercera persona profesional (como puede ser un Miembro de una Asociación, Colegio Médico, Colegio Profesional o un Organismo Público). La cancelación deberá ser razonable, necesaria y justificable.

**En cualquiera de los dos casos Usted tendrá que pagar una franquicia del 20% del importe de la reserva (sin incluir las tasas).**

#### **EXCLUSIONES**

El presente servicio de Anulación será de aplicación solo para los costes del Viaje, Entrada o Actividad contratada y que estén incluidos dentro de la factura de la reserva del Viaje, Entrada o Actividad realizada a través del sitio web del Agente. No se contemplan los costes que se deriven de la contratación de excursiones, visitas, entradas o cualquier coste que no esté incluido en la factura de la reserva del Viaje o Entrada realizada a través del sitio web del Agente.

Del mismo modo, están excluidas del servicio las consecuencias de cualquiera de los siguientes hechos:

1. Los provocados intencionadamente por el Usuario o los Beneficiarios del servicio.
2. Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.
3. Los que tengan su origen en un acto de imprudencia temeraria o negligencia grave, así como los derivados de actos delictivos y de la participación en apuestas, en desafíos, o en riñas, salvo los casos de legítima defensa.
4. Suicidio, intento de suicidio o autolesiones del Usuario.
5. Epidemias; pandemias; enfermedades infecciosas de aparición repentina, a gran escala y propagación rápida en la población; las enfermedades provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica. Quedan, igualmente, excluidas las cuarentenas derivadas de cualquiera de las causas descritas.
6. Guerras, manifestaciones, insurrecciones, movimientos tumultuosos populares, actos de terrorismo, sabotajes y huelgas, estén o no declaradas oficialmente.



## EUROP ASSISTANCE

### CANCELACIÓN CUALQUIER CAUSA JUSTIFICADA

7. La transmutación del núcleo del átomo, así como las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas atómicas.
8. Movimientos telúricos, inundaciones, erupciones volcánicas y, en general los que procedan del desencadenamiento de las fuerzas de la naturaleza.
9. No sujeción a prohibiciones oficiales.
10. Falta o imposibilidad de vacunación o de seguimiento de tratamiento médico necesario para viajar a determinados países.
11. La no presentación, olvido y/o caducidad de los documentos necesarios para viajar, tales como pasaporte, visado (salvo la no concesión por causas injustificadas), billetes o carnets.
12. Cualquier contingencia meteorológica que implique no poder realizar la actividad prevista para el viaje, excepto para la cobertura de declaración oficial de zona catastrófica.
13. Cualquier causa que no sea demostrada mediante todos los documentos justificativos que verifiquen el motivo de la anulación.
14. Queda expresamente excluida cualquier causa que motive la cancelación o anulación del Viaje contratado y que no se encuentre específicamente descrita en este servicio.

## OTRAS PROVISIONES

### PAGO DE LA TARIFA

Para las ventas realizadas a través del sitio web de **ATRÁPALO**, el precio del servicio será liquidado por usted en el momento de la compra del Viaje, Entrada o Actividad. **ATRÁPALO** pagará las Tarifas al Prestador del Servicio en las oficinas registradas del mismo, en las cuentas bancarias y en las fechas especificadas por el Prestador del Servicio a **ATRÁPALO**.

### CORRESPONDENCIA

- A. Cualquier correspondencia al Prestador del Servicio será enviada a la dirección estipulada en las Condiciones Particulares.
- B. Cualquier correspondencia enviada a **ATRÁPALO** por parte del Prestador del Servicio será enviada a la dirección estipulada en las Condiciones Particulares.
- C. Cualquier correspondencia al Usuario por parte del Prestador del Servicio será enviada a la dirección proporcionada por el Usuario en el momento de su contacto con el Prestador del Servicio en la realización de cualquier reclamación o petición de certificado del servicio.

## GESTIÓN Y PAGO DE LOS SERVICIOS

El Usuario debe notificar al Gestor del Servicio entrando en el sitio web <https://atrapalo.eclaims.europ-assistance.com/> donde puede acceder a "Reembolso de Gastos" para gestionar su propia solicitud de pago, adjuntando los documentos que demuestran la causa de la cancelación del Viaje y las facturas o documentos relevantes.

Debe notificarnos el evento dentro de un período máximo de 7 días a partir de la fecha del acontecimiento que da lugar a la solicitud de reembolso.

Es importante para nosotros que su reclamación sea tramitada de forma rápida. Para conseguir eso, necesitamos que usted proporcione toda la información relevante a la mayor brevedad posible después de cualquier incidente. Abajo incluimos un listado de la información que necesitamos como parte de su reclamación.

### DOCUMENTOS NECESARIOS EN CASO DE EVENTO

- Copia de la factura y/o recibos para el Viaje, Entrada o Actividad comprada y justificante del pago.
- Justificante de la contratación del servicio.
- Copia de la factura de los costes incurridos en la cancelación del Viaje, Entrada o Actividad, emitida por el proveedor de servicios y que detalle las cantidades y los conceptos pertinentes, y justificante del pago, además de una copia de las condiciones generales de venta.
- Documento original de la cancelación de la reserva emitida por el proveedor de servicios, además de la factura con los gastos de anulación.



## EUROP ASSISTANCE

### CANCELACIÓN CUALQUIER CAUSA JUSTIFICADA

- Copia del mail de confirmación de la reserva de viaje, Entrada o Actividad comprada en Atrápalo.  
**Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.**

#### **DIVISA**

La liquidación de cualquier pago contemplado en los servicios contratados será realizada en la misma divisa empleada en la venta del servicio y la Tarifa pagada por el Usuario.

#### **SUBROGACIÓN**

Después de cualquier pago contemplado en la prestación de los servicios, nos reservamos el derecho de tomar acciones pertinentes, en su nombre, contra cualquier otra parte para recuperar las cantidades pagadas.

#### **TRÁMITES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- Página web <https://atrapalo.eclaims.europ-assistance.com/>

#### **DOCUMENTACIÓN NECESARIA**

- Número de producto
- Información con respecto al Usuario.
- El Gestor del Servicio le informará sobre la documentación que se debe aportar en cada caso.

#### **DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Teléfono **+56223937151** de 09:00 a 17:00 (lunes a viernes)
- Página web <https://atrapalo.eclaims.europ-assistance.com/>