



# EUROP ASSISTANCE

## ANULACIÓN STOP

### 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.  
C/ Orense, 4 – 28020 Madrid (España)

**PRESTADOR DEL SERVICIO:** Europ Assistance Argentina  
Carlos Pellegrini 1163, 9° Piso –Buenos Aires- Argentina

**BENEFICIARIO:** **ATRAPALO COLOMBIA S.A.S.**  
CR 16 No 93A  
Código Postal 36  
Bogotá  
Colombia

#### 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 contratado a través de **ATRÁPALO**.

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 e Irán.

Para el Usuario de los servicios:

En caso de Servicio de Anulación. "ANULACIÓN" El periodo de aplicación del servicio comienza en el momento de la reserva del Viaje o de la contratación del servicio (si ésta es posterior) y finaliza en el momento en que el Usuario comienza el Viaje.

#### 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 su país de residencia.


Los Tribunales de su país de residencia 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 su país de residencia.

#### 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 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



# EUROP ASSISTANCE

## ANULACIÓN STOP

(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, calle Orense 4, planta 14, 28020 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). 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.

**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.



# EUROP ASSISTANCE

## ANULACIÓN STOP

**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 contratado y que pueda o no ser Usuario.

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

**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 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 Argentina actuando como Empresa de Prestación de Servicios (en adelante, el Prestador de los Servicios).


**USUARIO:** La persona física con Domicilio Habitual en Latinoamérica, quien ha contratado el servicio de Anulación asociado con un Viaje comprado a través del sitio web de **ATRÁPALO**.

**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.



# EUROP ASSISTANCE

## ANULACIÓN STOP

**ACCIDENTE GRAVE:** Cualquier Accidente, según Definiciones, cuyas consecuencias impiden que el Usuario viaje de forma convencional desde su Domicilio Habitual o implican un período de hospitalización superior a 24 horas, imposibilitando la realización del Viaje 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 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.
- 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.

**NOSOTROS, NUESTRO:** Europ Assistance.

**USTED, SU:** El Usuario.

## SERVICIOS

### ANULACIÓN

Se enumeran a continuación las causas de anulación que darán derecho al pago de gastos, siempre que Usted está afectado directamente y que hayan pasado al menos 48 horas entre la contratación del servicio y el comienzo del Viaje, y que hayan pasado al menos 48 horas entre la contratación del servicio y el evento que provoca la anulación del Viaje, salvo que el servicio se contrate en el mismo momento que el Viaje.

**En todos los casos, para tener derecho a dicho pago será imprescindible la presentación de un documento médico original emitido por el médico que atendió a la persona cuya enfermedad fue la causa de la anulación o, en su caso, los documentos originales y pertinentes, además de las facturas originales del precio del Viaje.**

#### ANULACIÓN

**El Gestor del Servicio** le abonará hasta el coste del Viaje (**con un límite de 30.000 dólares** por reserva/compra) por los costes no recuperables incurridos por Usted como resultado de la anulación razonable y necesaria del Viaje como resultado directo de:

1. Enfermedad grave, accidente corporal grave o fallecimiento de:
  - El Usuario.
  - Familiar de primer o segundo grado de parentesco.
  - La persona designada para la custodia de los niños menores o incapacitados.
  - El sustituto profesional.
2. Fallecimiento de familiar de tercer grado de parentesco.
3. Perjuicios graves en el hogar o local profesional del Usuario.
4. Despido laboral del Usuario.
5. Incorporación a un trabajo en una nueva empresa, en la que no haya estado contratado en los seis meses anteriores. Los múltiples contratos realizados por empresas de trabajo temporal (ETT) para realizar labores en otras empresas se tendrán en consideración como contratos para las empresas en las que el trabajador desarrolle su actividad.



# EUROP ASSISTANCE

## ANULACIÓN STOP

6. Convocatoria como parte, testigo de un tribunal o miembro de un jurado.
7. Presentación a exámenes de oposiciones oficiales.
8. Convocatoria como miembro de una mesa electoral.
9. Actos de piratería aérea, terrestre y naval que imposibilite al Usuario iniciar su viaje.
10. Gastos por cesión de viaje por anulación del Usuario.
11. Anulación del viaje debido a que el Usuario viaje con otro similar ganado en sorteo público y ante notario.
12. Robo de la documentación o equipaje, que imposibilite al Usuario iniciar o proseguir su viaje.
13. Avería o accidente en el vehículo propiedad del Usuario, o de su cónyuge, que impida al Usuario iniciar o proseguir su viaje.
14. Prórroga del contrato laboral.
15. Traslado forzoso de trabajo, con desplazamiento superior a tres meses fuera del Domicilio Habitual del Usuario.
16. Inesperada llamada para intervención quirúrgica.
17. Complicaciones en el embarazo o aborto.
18. Declaración oficial de zona catastrófica del lugar de origen del Usuario.
19. Retención policial del Usuario por causas no delictivas.
20. Citación para trámite de divorcio.
21. Entrega de un hijo en adopción.
22. Citación para trasplante de órgano.
23. No concesión inesperada de visados por causas injustificadas.
24. Concesión de becas oficiales.
25. Cualquier enfermedad de Usuarios menores de 2 años.
26. Convocatoria para presentación y firma de documentos oficiales.
27. Declaración de concurso de la empresa del Usuario.
28. Cancelación de ceremonia de boda del Usuario cuando el viaje objeto del contrato sea de "luna de miel".
29. Presentación de ERE que afecte directamente al Usuario y sea posterior a la fecha de contratación de los servicios.


En todos los casos,

- A. El pago será calculado en base a las facturas que demuestran las condiciones de venta del Viaje, y excluirá los gastos de reserva, las comisiones de tarjeta de crédito o débito y los cargos e impuestos aeroportuarios no reembolsables por parte del proveedor del servicio, siempre que dichos costes tengan fecha posterior a la entrada en vigor del contrato de servicios y anterior al comienzo del Viaje o servicio contratado y que fueran desconocidas en el momento de la contratación de los servicios y que afecten de forma directa al Usuario.
- B. Se debe tener en cuenta que, en circunstancias excepcionales y dada la imposibilidad por su parte de presentar una factura desglosada de las tasas cobradas por el organizador del Viaje, el Gestor del Servicio aplicará una deducción de 15.00 dólares por este concepto, por cada tramo del Viaje en vuelos de corta y media distancia, es decir, para vuelos de hasta 3.500 Km. Esta norma no será aplicable a vuelos de larga distancia, es decir, para vuelos superiores a 3.500 Km, en cuyo caso se debe presentar una factura desglosada.

Se abonarán los gastos de anulación de un acompañante Usuario que esté inscrito en la misma reserva cuando haya anulado el Usuario por alguna de las causas recogidas en el presente apartado y por ésta anulación dicho acompañante tenga que viajar solo.

También serán objeto de la prestación de los servicios contemplados en el presente apartado los Usuarios menores de edad e inscritos en la misma reserva del viaje cuando anule uno de los adultos acompañantes por alguna de las causas recogidas en el presente apartado.

**Para que este servicio tenga validez se ha de haber contratado como máximo en las 24 horas posteriores a la confirmación de la reserva.**



# EUROP ASSISTANCE

## ANULACIÓN STOP

Este servicio será de aplicación desde la fecha de contratación del viaje y finalizará en el momento en que comience o deba comenzar de manera efectiva el mismo.

### EXCLUSIONES

No se contempla el pago de los costes originados por la contratación de excursiones, visitas, entradas y todos aquellos costes que no sean exclusivamente transporte y alojamiento. Así mismo, tampoco se contemplan las consecuencias de los siguientes hechos:

1. Los provocados intencionadamente por el Usuario.
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 o enfermedades infecciosas de aparición repentina y propagación rápida en la población, así como las provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.
6. Guerras, manifestaciones, insurrecciones, movimientos tumultuosos populares, actos de terrorismo, sabotajes y huelgas, estén o no declaradas oficialmente.
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 lo relativo a 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. Cualquier enfermedad de carácter no grave, excepto las expresamente contempladas.
15. Queda expresamente excluida cualquier causa que motive la cancelación o anulación del viaje contratado y que no se encuentre específicamente descrita como causa contemplada en el artículo correspondiente.


### 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. **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.



# EUROP ASSISTANCE

## ANULACIÓN STOP

- 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

- Los documentos que demuestren los hechos (informe médico, certificado de defunción, documentación hospitalaria, informes policiales, denuncias presentadas en comisaría...). Estos documentos deben contener la fecha del acontecimiento, la causa, la diagnosis, cualquier historial o antecedente y el tratamiento prescrito.
- Formulario proporcionado por nosotros, que debe ser rellenado por el facultativo médico que atienda al Usuario o a otra persona que reciba asistencia médica relacionada con la anulación. Este documento sólo debe ser necesario en caso de información insuficiente sobre la condición médica de la persona.
- Factura original y/o recibos para el Viaje comprado.
- Justificante de la contratación del servicio.
- Factura original de los costes incurridos en la cancelación del Viaje, emitida por el proveedor de servicios y que detalle las cantidades y los conceptos pertinentes, 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.
- Copia de los billetes electrónicos. Es imprescindible que indiquen el precio completo y las condiciones de tarifa (no reembolsable, no transferible, posibilidad de cambio, cualquier tipo de penalización, la clase de billetes, etc.)
- En caso de una anulación debida a un incidente sufrido por un Familiar, un documento que demuestre la relación entre el Usuario y dicho Familiar debe ser presentado (por ejemplo, una fotocopia del libro de familia o un certificado de nacimiento para cada uno de las partes involucradas), en caso de existir dichos documentos en el país donde compró el Usuario el Viaje.

#### DIVISA

La liquidación de cualquier pago contemplado en los servicios contratados será realizado 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

- Asistencia en Viaje 24h Teléfono: **+5712249956**
- Página web <https://atrapalo.eclaims.europ-assistance.com/>



EUROP ASSISTANCE

ANULACIÓN STOP

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 **+5712249956** de 09:00 a 17:00 (lunes a viernes)
- Página web <https://atrapalo.eclaims.europ-assistance.com/>