

EUROP ASSISTANCE

ASISTENCIA EN VIAJE

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 Asistencia, Servicio de Pérdida de Conexión de Vuelos y Servicio de Demora de Vuelo	El periodo de aplicación de los servicios comienza con el inicio del Viaje y mantiene su validez para viajar directamente a, dentro de y de vuelta de los países que figuren en la reserva del Viaje.
--	---

Para los Viajes de Sólo Ida, el periodo de aplicación de los servicios finaliza 15 días después de la llegada del Usuario al país de destino del último vuelo o a la ubicación del último hotel que forme parte de su reserva de Viaje (la que sea posterior).

Para todos los demás Viajes, el periodo de aplicación de los servicios finaliza:

- Cuando el Usuario llegue a su Domicilio Habitual al terminar el Viaje; o
- Cuando regrese al país donde comenzó el Viaje (en caso de ser distinto al país del Domicilio Habitual); o
- En un plazo máximo de 30 días a partir del comienzo del Viaje,

la primera que se produzca.

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



EUROP ASSISTANCE

ASISTENCIA EN VIAJE

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 Prestador 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 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, España.

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 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.



EUROP ASSISTANCE

ASISTENCIA EN VIAJE

- 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 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. En caso de ser necesaria la repatriación del Usuario o los restos mortales del mismo, o menores o personas discapacitadas acompañantes o ser necesario el Viaje de una persona para acompañar al Usuario en caso de su hospitalización, en aplicación de los servicios previstos por el presente contrato, dicha repatriación y/o acompañamiento será realizado a Latinoamérica.

En caso de que el Usuario solicite aplicar los servicios anteriormente citados a un país distinto al definido como su Domicilio Habitual, de manera excepcional, el Gestor del Servicio podrá, a su propia discreción, decidir si aceptan dicha petición.

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 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 Asistencia en Viaje asociado con un Viaje comprado a través del sitio web de **ATRÁPALO**.



EUROP ASSISTANCE

ASISTENCIA EN VIAJE

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 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


A. ASISTENCIA

ASISTENCIA MÉDICA

En caso de sufrir una enfermedad o un Accidente en el transcurso de un Viaje, el Gestor del Servicio abonará **600 dólares en territorio nacional, 6.000 dólares en LATAM y 12.000 dólares en el resto del mundo** por Usuario y por Viaje, por los siguientes gastos:

- Honorarios médicos.
- Medicamentos recetados por un médico o cirujano.
- Gastos hospitalarios.
- Gastos de ambulancia, para un Viaje al hospital más cercano en el caso de prescripción por parte de un médico. (En caso de necesitar una ambulancia de Cuidados Intensivos, el coste será considerado bajo la garantía "TRASLADO MÉDICO DEL USUARIO EN CASO DE ENFERMEDAD O LESIÓN").

Para que dichos gastos sean reembolsables en el caso de que **el Gestor del Servicio** no haya intervenido en el proceso de forma directa, se deben presentar las facturas originales acompañadas de un informe médico completo que especifique las circunstancias, el diagnóstico y tratamiento, permitiendo así la identificación de la Enfermedad o Accidente.



EUROP ASSISTANCE

ASISTENCIA EN VIAJE

El Gestor del Servicio no será responsable del pago de cualquier cantidad recuperable por parte del Usuario de la Seguridad Social o cualquier sistema o fondo sanitario público o privado.

GASTOS ODONTOLÓGICOS DE URGENCIA EN EL EXTRANJERO

Bajo el servicio ASISTENCIA MÉDICA y dentro de los límites estipulados en el mismo, está contemplado el coste de tratamiento odontológico de urgencia en el extranjero, excluida la endodoncia, reconstrucciones estéticas de tratamientos anteriores, las prótesis, fundas e implantes, **hasta un límite de 30 dólares**.

PROLONGACIÓN DE ESTANCIAS HOTELERAS POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

En caso de que la naturaleza de la Enfermedad o Accidente impida al Usuario seguir el Viaje, pero el ingreso en un centro hospitalario o clínico no sea necesario, el Gestor del Servicio abonará los gastos que se deriven de la necesaria prolongación de estancia en hotel del Usuario, prescrita por un médico, **hasta un límite de 75 dólares por día**, durante un máximo de 10 días.

TRASLADO SANITARIO DEL USUARIO ENFERMO O HERIDO

En caso de una Enfermedad o Accidente durante la vigencia del presente contrato, en el transcurso de un Viaje, y siempre que dicha circunstancia imposibilite la continuación del mismo, **organizaremos**, tan pronto seamos avisados, los contactos necesarios entre nuestros servicios médicos y los médicos que atienden al Usuario.

Cuando **nuestro** servicio médico autorice el traslado del Usuario a un centro hospitalario mejor equipado o especializado cerca de **su** Domicilio Habitual (según Definiciones) **nosotros**, a **nuestra** discreción:

- practicaremos dicho traslado de acuerdo con el grado de gravedad en cuestión y
- utilizando los medios de transporte más adecuados.

Sólo los requisitos establecidos por nuestro servicio médico serán considerados en la elección del medio de transporte y hospital para su ingreso.

Si el Usuario se negara a ser trasladado en el momento y condiciones determinadas por nuestro servicio médico, se suspenderán todos los servicios y gastos resultantes a consecuencia de esa decisión.

A efectos informativos, el avión médico será utilizado solamente dentro del territorio europeo y los países ribereños del Mediterráneo.


REGRESO ANTICIPADO POR MUERTE U HOSPITALIZACIÓN DE UN FAMILIAR.

En caso de que, durante el viaje, resulte necesario volver a Su Domicilio Habitual antes de la fecha prevista y por un medio de transporte que no sea el previsto, debido al fallecimiento (según la fecha indicada en el certificado de defunción emitido por el registro civil o autoridad competente), u hospitalización de un Familiar por riesgo de muerte, proporcionaremos un billete de ida y vuelta en avión (clase turista) un billete de ida y vuelta en tren (primera clase) a discreción del Gestor del Servicio, para permitir que el Usuario viaje al lugar de hospitalización o entierro en el país de Su Domicilio Habitual.

En caso de viajar con Usuarios menores, abonaremos el coste del viaje de dichos acompañantes menores de la misma forma indicada anteriormente.

DESPLAZAMIENTO DE UNA PERSONA PARA ACOMPAÑAR AL USUARIO HOSPITALIZADO

En caso de hospitalización durante el Viaje por un período superior a siete días y en la ausencia de un Familiar directo, proporcionaremos un billete de avión de ida y vuelta por ruta regular (clase turista) o tren (primera clase) desde su Domicilio Habitual (según Definiciones) para que una persona pueda acompañar al Usuario hospitalizado.



EUROP ASSISTANCE

ASISTENCIA EN VIAJE

GASTOS DE LA PERSONA QUE ACOMPAÑA AL USUARIO HOSPITALIZADO

En aplicación del servicio "DESPLAZAMIENTO DE UNA PERSONA PARA ACOMPAÑAR AL USUARIO HOSPITALIZADO" abonaremos los costes de estancia y manutención de una persona que viaje para acompañarle (al Usuario hospitalizado), al presentarse las facturas originales pertinentes, **hasta un máximo de 75 dólares/día y durante un límite de 10 días.**

TRANSPORTE DE RESTOS MORTALES

En el caso de su fallecimiento durante un Viaje, organizaremos y asumiremos los costes de transportar sus restos mortales al lugar de inhumación dentro del límite del término municipal de su Domicilio Habitual, además de sufragar los gastos de embalsamamiento, ataúd mínimo obligatorio y formalidades administrativas.

COMUNICACIÓN DE MENSAJES URGENTES (DERIVADOS DE LOS SERVICIOS)

A través de un servicio de 24 horas, **aceptaremos y transmitiremos** sus mensajes urgentes siempre que no disponga de otros medios para hacerlos llegar a su destino y siempre que éstos sean consecuencia de un servicio contemplado en el contrato.

ENVÍO DE OBJETOS PERSONALES EN EL EXTRANJERO

Organizaremos y asumiremos el coste del envío de los objetos imprescindibles para el transcurso del Viaje y olvidados en el Domicilio Habitual antes del inicio del mismo (lentillas, prótesis, gafas, tarjetas de crédito, carnet de conducir, DNI y pasaporte). Así mismo también organizaremos y asumiremos el coste del envío de dichos objetos al Domicilio Habitual cuando hayan sido olvidados durante el viaje o recuperados después de un robo durante el mismo.

Únicamente asumiremos la organización del envío, así como el coste del mismo, en el caso de paquetes de un peso máximo de 10 kilogramos.

BÚSQUEDA Y LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJE

En caso de que el Usuario sufra una demora o pérdida de su equipaje, le asistiremos en su búsqueda y localización, asesorándole en la gestión para interponer la correspondiente denuncia. Si el equipaje es localizado, lo expediremos hasta el Domicilio Habitual, siempre que no sea necesaria la presencia del propietario para su recuperación.

DEMORA DEL EQUIPAJE

En caso de una demora superior a 24 horas en la entrega de su equipaje facturado, debido a causas atribuibles al Transportista, los gastos en compras necesarias realizadas:

- En el destino de su Viaje o
- En un lugar donde su Viaje incluye un trasbordo entre vuelos de conexión

y,

- Cuando dichas compras están relacionadas con artículos personales de primera necesidad (se deben presentar las facturas originales además de la tarjeta de embarque original y el justificante de demora emitido por el Transportista),

El coste de dichas compras será reembolsado **hasta un límite de 150 dólares.**


Este pago será descontado del importe abonado en aplicación de los servicios por "PERDIDA, DAÑOS Y ROBO DE EQUIPAJE", en el caso de llegar a producirse la pérdida definitiva del equipaje.

Este servicio no será de aplicación si la demora o la compra de artículos de primera necesidad personal se produce en la provincia donde se encuentra su Domicilio Habitual.

PÉRDIDA, DAÑOS Y ROBO DE EQUIPAJE

En caso de que, durante el transcurso del Viaje, el equipaje

- I. sea objeto de Robo (por medio de la fuerza o violencia);



EUROP ASSISTANCE

ASISTENCIA EN VIAJE

- II. se pierda de forma definitiva después de ser facturado por el Transportista o sufra un grave deterioro por causas atribuibles al Transportista,

El Gestor del Servicio abonará hasta 65 dólares por artículo, con un máximo de 650 dólares por Usuario.

Para reclamar el pago en cuestión,

- A. la pérdida o daño producido debe ser probado con el documento original PIR (Property Irregularity Report) emitido por la aerolínea en cuestión
- B. en caso del robo del equipaje, se debe presentar la denuncia pertinente entregada a las autoridades competentes en el lugar y fecha del Robo
- C. un listado de los artículos robados, dañados o perdidos y su valor económico.

PÉRDIDA DE CONEXIÓN DE VUELOS

Cuando se produzca una pérdida en la conexión de los vuelos previstos (regular, bajo coste o chárter) y adquiridos en el sitio web de **ATRÁPALO**, que suponga más de 6 horas de espera desde la hora prevista de despegue, por causas ajenas al Usuario e imputables a las compañías aéreas, se garantiza el reembolso de los gastos incurridos por la compra de artículos de primera necesidad efectuada en el lugar, con la presentación de las facturas originales, junto con el justificante emitido por la aerolínea.

Dicho pago tendrá como **límite máximo 150 dólares** en total.

Este servicio no será de aplicación en el caso de que el Usuario sea trasladado a otra compañía que vuele dentro de las 6 horas siguientes de la hora de despegue inicialmente prevista.

DEMORA DE VUELO

Se abonarán los gastos incurridos por la compra de artículos de primera necesidad efectuada en el lugar de la demora del vuelo (regular, bajo coste o chárter) adquirido en el sitio web de **ATRÁPALO** en caso de una demora superior a 6 horas desde la hora prevista de despegue, con la presentación de las facturas originales, junto con el justificante de demora emitido por la aerolínea.

Dicho servicio tendrá los siguientes límites: **A partir de las 6 horas desde la Hora Prevista de Salida, 50 dólares por cada dos horas de demora, hasta un límite de 250 dólares en total.**

Este servicio no será de aplicación en el caso de que el Usuario sea trasladado a otra compañía que vuele dentro de las 6 horas siguientes de la hora de despegue inicialmente prevista.

EXCLUSIONES RELATIVAS A LA ASISTENCIA EN VIAJE

La prestación de los servicios aquí descritos cesará con la finalización del Viaje o con la repatriación de usted a su Domicilio Habitual (según Definiciones), o centro hospitalario cerca de dicho Domicilio Habitual.

Quedan excluidos con carácter general aquellos servicios que no hayan sido comunicados previamente a nosotros y aquellos para los que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización, además de los que han sido organizados directamente por usted sin nuestra intervención, salvo en casos de fuerza mayor o imposibilidad material demostrada.

En todo caso, cualquier daño, gasto o consecuencia que derive de las siguientes circunstancias queda excluida de la prestación de los servicios salvo indicación específica al contrario.

1. Enfermedades preexistentes o crónicas que existían antes del comienzo del Viaje o que se manifiesten durante su transcurso.
2. La renuncia, retraso o adelanto voluntario por parte de usted del traslado sanitario propuesto por nosotros acordado por nuestro servicio médico.
3. Enfermedades mentales, revisiones médicas de carácter preventivo (chequeos), curas termales, cirugía estética y aquellos casos en que el Viaje tenga por objeto recibir tratamiento médico o intervención quirúrgica, tratamientos de medicinas alternativas (homeopatía, medicina natural), los gastos derivados de tratamientos fisioterapéuticos y/o rehabilitación así como aquellos afines a éstos.



EUROP ASSISTANCE


ASISTENCIA EN VIAJE

Asimismo, queda excluido el diagnóstico, seguimiento y tratamiento del embarazo, interrupción voluntaria del mismo y partos, salvo que se trate de atención de carácter urgente, y siempre anterior al séptimo mes del embarazo.

4. Su participación en apuestas, riñas o peleas.
5. Las consecuencias derivadas de la práctica de deportes de invierno.
6. La práctica de deportes en competición o competición motorizada (carrera o rally), así como la práctica de actividades peligrosas o de riesgo indicadas a continuación:
 - Boxeo, halterofilia, lucha (en sus distintas clases), artes marciales, alpinismo con acceso a glaciares, deslizamiento en trineos, inmersión con aparatos respiratorios, espeleología y esquí con saltos de trampolín.
 - Deportes aéreos en general.
 - Deportes de aventura, tales como rafting, puenting, hidrospeed, barranquismo y similares. En dichos casos, el Gestor del Servicio intervendrá y abonará cualquier gasto generado por el Usuario solamente a partir del momento en que se encuentre bajo tratamiento en un centro médico.
7. Su participación en desplazamientos aéreos, salvo los Accidentes sufridos mientras viaje como pasajero con una aerolínea debidamente autorizada, pilotada por personal en posesión de una licencia de piloto en vigor y (I) que la aeronave esté en el transcurso de un vuelo regular o chárter entre aeropuertos preparados para el tráfico de pasajeros; o (II) la aeronave esté estacionada en las pistas de dichos aeropuertos; o (III) que la aeronave esté realizando cualquier tipo de maniobra en dichos aeropuertos.
8. Suicidio, intento de suicidio o autolesión del Usuario.
9. El rescate de personas en montaña, sima, mar o desierto.
10. Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.
11. Actos dolosos del Usuario o sus causahabientes.
12. Epidemias y/o enfermedades infecciosas de aparición repentina y propagación rápida en la población, así como las provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.
13. Guerras, manifestaciones, tumultos y levantamientos, actos de terrorismo o sabotaje o huelgas, sean declaradas oficialmente o no. En caso de falta de una declaración oficial, el Gestor del Servicio reembolsará cualquier gasto de asistencia contemplado en el contrato y debidamente justificado en la factura original pertinente. Radiación y contaminación radioactiva procedente de cualquier combustible nuclear o residuo de la combustión nuclear, así como las propiedades radioactivas, tóxicas, explosivas o peligrosas de cualquier planta nuclear o componente nuclear de dicha planta. Movimientos telúricos, inundaciones, erupciones volcánicas y, en general, los que procedan del desencadenamiento de las fuerzas de la naturaleza. Cualquier otro fenómeno de una naturaleza catastrófica o cualquier acontecimiento que, debido a su magnitud y grado de severidad, se clasifique como catástrofe o desastre.
14. Exclusiones a la pérdida, daño y robo de equipaje
 - se excluyen los casos de hurto y simple extravío de equipaje no facturado.
 - se excluye la pérdida por cualquier medio, incluido el robo y hurto, del dinero, las joyas, equipos electrónicos y digitales, los documentos, el robo de equipaje u objetos personales que se encuentren en vehículos o tiendas de campaña.
 - en todo caso, los distintos elementos o accesorios de un objeto no se abonarán por separado.
15. Viajes a cualquier país que no sean los que estén definidos en "PERIODO DE APLICACIÓN DE LOS SERVICIOS Y ÁMBITO TERRITORIAL" en las Condiciones Particulares.

Con independencia de lo anterior, quedan particularmente excluidas las siguientes situaciones:

1. El traslado sanitario de personas enfermas o lesionados cuando, en la opinión de equipo médico del Gestor del Servicio, sus enfermedades o lesiones pueden o deben ser tratados "in situ".
2. Los gastos relacionados con las gafas y lentillas, así como la adquisición, implantación-sustitución, extracción y/o reparación de prótesis, piezas anatómicas y ortopédicas de cualquier tipo tales como collarín.



EUROP ASSISTANCE

ASISTENCIA EN VIAJE

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.
- 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 UN 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.
- 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.)

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

- Asistencia en Viaje 24h Teléfono: **+5712249956**
- 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 **+5712249956** de 09:00 a 17:00 (lunes a viernes)
- Página web <https://atrapalo.eclaims.europ-assistance.com/>