



SEGUROS EUROP ASSISTANCE ANULACIÓN POR CUALQUIER CAUSA INESPERADA

Número de póliza: (24P)

Anexo de la Póliza de Seguro

La presente Póliza se compone del Anexo y las Condiciones Generales.
En caso de discrepancia o duda, el presente anexo prevalecerá sobre las estipulaciones de las Condiciones Generales.

1. INFORMACIÓN GENERAL

NÚMERO DE PÓLIZA: 24P
ASEGURADOR: Europ Assistance Argentina
Carlos Pellegrini 1163, 9° Piso –Buenos Aires- Argentina

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

DURACIÓN DEL SEGURO Y ÁMBITO TERRITORIAL

La cobertura será válida en todo el mundo pero limitada al ámbito territorial que corresponde al Viaje (vuelo, hotel o vuelo + hotel) o Entradas (para eventos que se celebren en cualquier lugar del Mundo) contratadas a través de **ATRAPALO**.

Para el Asegurado:

Cobertura de Anulación. "ANULACIÓN"

La cobertura de anulación comienza en el momento de la reserva del viaje (vuelo, hotel o vuelo + hotel) o Entrada, o cuando se suscribe el seguro (la que sea posterior).

La cobertura de anulación finalizará 48 horas antes del inicio del servicio cubierto (6 horas si el seguro se contrató en las 48 horas previas al inicio del servicio cubierto).

Se entenderá por inicio del servicio cubierto:

- En caso de vuelo o vuelo + hotel: La salida inicialmente fijada para el primer vuelo.
- En caso de sólo hotel: Las 08:00 a.m. (hora local del hotel) del día de checkin.
- En caso de Entradas: El día del evento, cuando la Entrada es utilizada.

Este producto cubre la cancelación total del viaje, nunca parcial. Si se hace uso del seguro este se aplicará a la cancelación de todos los trayectos en el caso de vuelos, todas las noches en el caso del hotel y todas las entradas en el caso de reserva de Entradas.

2. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

La presente Póliza y todos los asuntos relacionados con o en conexión con la Póliza 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, la presente Póliza. Cualquier actuación legal tendrá lugar en su país de residencia.

3. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El Asegurador le informa de que todos los datos de carácter personal que usted proporcione serán incluidos en un fichero del que es responsable el Asegurador, para poder gestionar su póliza de seguro y cualquier reclamación relacionada. Los datos podrán ser utilizados por parte del Asegurador o por otras compañías de seguros o reaseguros para propósitos de reaseguro o coaseguro o por proveedores de asistencia médica de urgencia designados por el Asegurador que estén especializados en la gestión de siniestros u otros proveedores de servicios contratados por el Asegurador para asistir en la administración de la póliza y en general para cualquier supuesto necesario para el mantenimiento de la relación contractual.

Con respecto a sus datos personales:



SEGUROS EUROP ASSISTANCE ANULACIÓN POR CUALQUIER CAUSA INESPERADA

Número de póliza: (24P)

- El Asegurador 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 Asegurador 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 Asegurador podrá ceder sus datos a:
 - (a) otras compañías de Europ Assistance, o
 - (b) proveedores de servicios designados por nosotros, o
 - (c) autoridades competentes,dentro y fuera de la Unión Europea, 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 Asegurador 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 Asegurador, (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.

Si el asegurado se opone a la cesión o tratamiento de sus datos personales, la póliza de seguro quedará nula debido a la incapacidad del Asegurador de gestionar la póliza o reclamaciones relacionadas.

4. PROCEDIMIENTOS EN CASO DE QUEJA Y DERECHOS LEGALES FRENTE AL ASEGURADOR

El proceso para presentar quejas contra el Asegurador es el siguiente:

Es la intención del Asegurador ofrecerle los estándares más altos de servicio. Sin embargo, en caso de queja debe dirigirse en primer lugar a:

EASIG (EUROP ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A.U.)
P.O. BOX 36347
28020 MADRID (SPAIN)
complaints@roleurop.com

En caso de que usted no quede satisfecho con la tramitación de su queja bajo la presente Póliza y si desea cursar una queja relacionada con sus intereses y derechos legales, podrá enviar un escrito a:

Servicio de Reclamaciones
Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.U.
Orense, 4 – Planta 14
28020 - Madrid

5. DERECHOS ESTATUTARIOS DE CANCELACIÓN

Si el seguro tiene una duración superior a un mes, podrá desistir de la presente Póliza en el plazo de 14 días naturales desde la recepción de la documentación de la Póliza siempre que el contrato no haya sido ejecutado con anterioridad al ejercicio de este derecho. Se deberá dirigir por escrito al Asegurador a la dirección indicada en el Anexo. Cualquier Prima de Seguro ya abonada será reembolsada.

La Póliza será cancelada con efecto desde el día de su emisión.

Falta de pago de Primas

Nos reservamos el derecho de anular la presente Póliza de forma inmediata en caso de falta de pago de la Prima o en el caso del pago de ésta por medio del uso fraudulento de una tarjeta de crédito/débito, quedando dicha Póliza nula de manera automática.



SEGUROS EUROP ASSISTANCE

ANULACIÓN POR CUALQUIER

CAUSA INESPERADA

Número de póliza: (24P)

6. OBJETO DEL SEGURO

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

Deberá leer enteramente la documentación de su Póliza para entender la naturaleza de la cobertura.

Condiciones Generales de la Póliza de Seguros

DEFINICIONES

EXTRANJERO: En la aplicación de las garantías establecidas, se entenderá como extranjero, cualquier país distinto al del Domicilio Habitual del Asegurado.

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

A efectos de la presente Póliza 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 cubierto por la Póliza, 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.

SINIESTRO: Cualquier acto súbito, accidental y fortuito ajeno a la voluntad del Asegurado, cuyas consecuencias estén cubiertas por la presente Póliza y que pueda dar derecho al pago de indemnización al Asegurado. El conjunto de daños que se deriven de una misma causa será considerado un único siniestro.

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

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

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.



SEGUROS EUROP ASSISTANCE

ANULACIÓN POR CUALQUIER

CAUSA INESPERADA

Número de póliza: (24P)

EUROP ASSISTANCE: Europ Assistance Argentina, y cualquier otra entidad de Europ Assistance actuando en su nombre en la gestión de la presente Póliza.

FRANQUICIA: En caso de Siniestro, la franquicia representa la cantidad soportada por el Asegurado, estipulada en la presente Póliza.

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 de la presente Póliza, se considerará Enfermedad una alteración sobrevenida del estado de salud del Asegurado que sucede después de la reserva del Viaje, Entrada o Actividad, o adquisición del seguro (si ésta es posterior), diagnosticada por un médico o dentista cualificado,

COMPAÑÍA DE SEGUROS / ASEGURADOR: Europ Assistance Argentina, actuando como Compañía de Seguros (en adelante, el Asegurador o Europ Assistance).

ASEGURADO: La persona física con Domicilio Habitual en Lationamérica, quien ha suscrito el seguro de Anulación asociado con un Viaje (vuelo, hotel o vuelo + hotel), Entrada o Actividad comprada 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.

PÓLIZA: El documento que contiene las normas básicas del Seguro, compuesto por las Condiciones Generales y el Anexo.

TOMADOR DEL SEGURO: La persona jurídica que suscribe la presente Póliza con el Asegurador y la parte responsable de las obligaciones que derivan de dicha Póliza, exceptuando los que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

PRIMA: El precio total de la Póliza de Seguro, incluyendo cualquier Impuesto de Prima de Seguro.

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 Asegurado 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 Entada contratada por causas médicas,

ENFERMEDAD GRAVE: Una Enfermedad, según Definiciones que implique un período de hospitalización del Asegurado 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 Entada contratada por parte del Asegurado 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 Asegurado 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 Asegurado, sean asalariados del mismo o no, en cumplimiento de su deber.



SEGUROS EUROP ASSISTANCE ANULACIÓN POR CUALQUIER CAUSA INESPERADA

Número de póliza: (24P)

VIAJE: El Viaje del Asegurado 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 seguro se ha vendido por medio de un acuerdo específico entre el propietario del sitio web y el **ATRÁPALO**, o por medio de **ATRÁPALO** a través del teléfono.

EVENTO: La Actividad para cuya asistencia se requiere una Entrada y que el Asegurado contrata en el sitio web de **ATRÁPALO** y/o en aquellos sitios web en que el seguro 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 Asegurado.



SEGUROS EUROP ASSISTANCE

ANULACIÓN POR CUALQUIER

CAUSA INESPERADA

Número de póliza: (24P)

GARANTÍAS CUBIERTAS

COBERTURA DE ANULACIÓN

Se enumeran a continuación las causas INESPERADAS cubiertas por la presente Póliza que darán derecho al reembolso de gastos, siempre que Usted resulte afectado directamente.

Para tener derecho al reembolso de gastos el hecho que haya provocado la anulación del viaje debe haberse producido durante el período de cobertura, y Usted debe haber solicitado la cancelación del mismo.

La cobertura de anulación comienza en el momento de la reserva del viaje (vuelo, hotel o vuelo + hotel) o Entrada, o cuando se suscribe el seguro (la que sea posterior).

La cobertura de anulación finalizará 48 horas antes del inicio del servicio cubierto (6 horas si el seguro se contrató en las 48 horas previas al inicio del servicio cubierto).

Se entenderá por inicio del servicio cubierto:

- En caso de vuelo o vuelo + hotel: La salida inicialmente fijada para el primer vuelo.
- En caso de sólo hotel: Las 08:00 a.m. (hora local del hotel) del día de checkin.
- En caso de Entradas: El día del evento, cuando la Entrada es utilizada.

Está cubierta la cancelación total del viaje, nunca parcial. Si se hace uso del seguro este se aplicará a la cancelación de todos los trayectos en el caso de vuelos, todas las noches en el caso del hotel y todas las entradas en el caso de reserva de Entradas.

ANULACIÓN

El Asegurador le reembolsará hasta el coste del Viaje, Entrada o Actividad Asegurada (con un **límite de 5.000 USD por asegurado y Siniestro y 30.000 USD en total por reserva/compra**) por los costes no recuperables en los que Usted incurra como resultado de la anulación razonable y necesaria del Viaje, Entrada o Actividad como resultado directo de

1. Cualquier suceso justificado

Cualquier circunstancia accidental y no considerada por el Asegurado.

Se aplicará una Franquicia equivalente al 20% de los costes totales no recuperables del viaje, cuyo importe será abonado por Usted.

Su reembolso se calculará en base a la información facilitada por el Agente que demuestre sus condiciones de venta y excluyendo la prima del seguro.

EXCLUSIONES

La presente cobertura 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 cubre 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 de la cobertura de la presente Póliza las consecuencias de cualquiera de los siguientes hechos:

- A. Cualquier cantidad por la cual el Asegurado pueda ser indemnizado por un Tercero**
- B. Actos cometidos por el Asegurado.**
 - a) Cualquier Accidente que se produzca mientras que el Asegurado esté bajo la influencia de bebidas alcohólicas, estupefacientes, narcóticos, medicamentos psicotrópicos, estimulantes o cualquier otra sustancia análoga. Para determinar la existencia de dicha influencia o no, independientemente del tipo de Accidente en cuestión, serán pertinentes las estipulaciones de las leyes aplicables para la conducción de vehículos de motor y la seguridad peatonal en el momento del incidente.**
 - b) La participación del Asegurado en viajes aéreos, salvo por dichos Accidentes sufridos por el Asegurado 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 charter entre aeropuertos preparados para el tráfico de pasajeros; o (II) que la aeronave esté estacionada en las pistas de dichos aeropuertos; o (III) que la aeronave esté realizando cualquier tipo de maniobra en dichos aeropuertos.**



SEGUROS EUROP ASSISTANCE

ANULACIÓN POR CUALQUIER

CAUSA INESPERADA

Número de póliza: (24P)

- C. **Cualquier Siniestro que se derive de tratamientos relacionados con el alcoholismo, el consume de drogas o narcóticos, salvo en caso de la prescripción de dichas sustancias por parte de un médico y el consumo de las mismas de la forma indicada.**
- D. **Sanciones**
En caso de que cualquier cobertura, beneficio o pago de indemnización provisto por la presente Póliza sea en contravención de las resoluciones de las Naciones Unidas o las sanciones comerciales y económicas de la Unión Europea, dicha cobertura, beneficio o pago de indemnización será nula.

OTRAS PROVISIONES

PAGO DE LA PRIMA

Para las ventas realizadas a través del sitio web de **ATRÁPALO**, el precio del seguro será liquidado por usted en el momento de la compra del Viaje, Entrada o Actividad. **ATRÁPALO** pagará las Primas al Asegurador en las oficinas registradas de Europ Assistance, en las cuentas bancarias y en las fechas especificadas por el Asegurador a **ATRÁPALO**.

CORRESPONDENCIA

- A. **Cualquier correspondencia al Asegurador será enviada a la dirección estipulada en el Anexo de la Póliza.**
- B. **Cualquier correspondencia enviada a ATRÁPALO por parte del Asegurador será enviada a la dirección estipulada en el Anexo de la Póliza.**
- C. **Cualquier correspondencia al Asegurado por parte del Asegurador será enviada a la dirección proporcionada por el Asegurado en el momento de su contacto con el Asegurador en la realización de cualquier reclamación o petición de certificado de seguro.**

COMUNICACIÓN DE SINIESTRO Y PAGO DE INDEMNIZACIONES

El Asegurado debe notificar al Asegurador por medio de un correo electrónico a claimsatrapalo@roleurop.com o entrando en el sitio web <https://atrapalo.eclaims.europ-assistance.com/> donde puede acceder la página de "Reembolso de Gastos" para gestionar su propia solicitud de reembolso, adjuntando los documentos que demuestran la causa de la cancelación del Viaje, Entrada o Actividad y las facturas o documentos relevantes.

Debe notificarnos el siniestro 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 SINIESTRO

- Factura original y/o recibos para el Viaje, Entrada o Actividad comprada.
- Justificante de compra del seguro.
- Factura original 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, 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 del mail de confirmación de la reserva de viaje, Entrada o Actividad comprada en Atrápalo.

DIVISA

La liquidación de cualquier indemnización bajo la cobertura contratada será realizada en la misma divisa empleada en la venta de la póliza y la Prima pagada por el Asegurado.



SEGUROS EUROP ASSISTANCE ANULACIÓN POR CUALQUIER CAUSA INESPERADA

Número de póliza: (24P)

SUBROGACIÓN:

Después de la liquidación de cualquier reclamación bajo este concepto, nos reservamos el derecho de tomar las acciones apropiadas en su nombre contra cualquier otra parte para recuperar las cantidades pagadas.

OTROS SEGUROS

En caso de otra póliza de seguro en vigor (en su nombre o no) en el momento de cualquier incidente que derive en una Reclamación bajo esta Póliza que cubre (o cubriría salvo por la existencia de la presente póliza) la misma pérdida, daño, gasto o responsabilidad, nosotros pagaremos sólo nuestra parte proporcional de dicha reclamación.

TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

- Anulación de Viaje, Entrada o Actividad @ email: claimsatrapalo@roleurop.com
- Página web <https://atrapalo.eclaims.europ-assistance.com/>

DOCUMENTACIÓN NECESARIA

- Número de póliza
- Información con respecto al Asegurado.
- El Asegurador 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)
- @ e-mail: **infoatrapalo@roleurop.com**
- Página web <https://atrapalo.eclaims.europ-assistance.com/>