RAIL PROTECT SERVICE by RailClick

Protección Básica para tu Viaje en Tren

1. INFORMACIÓN GENERAL

Rail Protect Service es un servicio ofrecido por **Global Representación Turística SL (GRT)**, que garantiza un reembolso de un máximo de **EUR 200 por reserva** en caso de cancelación del viaje por parte del cliente. La cancelación debe realizarse **antes del inicio del viaje** y debe deberse a una de las causas previstas en este documento, siempre que la causa haya sobrevenido después de la contratación del servicio.

IMPORTANTE: Este servicio **no constituye un seguro de viaje**. GRT actúa exclusivamente como gestor del reembolso y no asume responsabilidad por gastos adicionales derivados de la cancelación.

2. LÍMITES Y EXCLUSIONES DEL REEMBOLSO

✅ **Incluido en la garantía:**

- Penalización por cancelación del billete según la clase y tarifa adquirida.

❌ **Excluido de la garantía:**

- Gastos de gestión y tarifas adicionales.
- Incrementos interbancarios por operaciones en divisas distintas al Euro.
- Eventos de fuerza mayor (desastres naturales, conflictos bélicos, huelgas, cierre de fronteras, etc.).

🔹 **Límite máximo de reembolso:** EUR 200 por reserva (independientemente del número de pasajeros).

3. PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO

🕑 **Plazos a cumplir:**

- Notificación de la cancelación: Antes de la salida.
- Envío de documentación justificativa: Será mandatorio proporcionar documentación oficial relacionada con la causa de cancelación hasta 30 días naturales desde la notificación de la cancelación.
- Procesamiento del reembolso: GRT responderá en un plazo máximo de 30 días hábiles desde el envío de la documentación justificativa.

📌 **Importante:**

GRT se reserva el derecho de **rechazar el reembolso** a los compradores que no cumplan con **todos los requisitos** establecidos en este procedimiento bajo el servicio de Protección Básica.

💳 **Método de reembolso:**

- Se realizará exclusivamente a la tarjeta o cuenta bancaria utilizada en la compra del billete.

4. MOTIVOS DE CANCELACIÓN CUBIERTOS

🔹 **4.1. Motivos de Salud**

✅ **Causas válidas:**

- Enfermedad grave diagnosticada después de la contratación del servicio, con:
  - Incapacidad médica absoluta para viajar.
- Accidente grave con necesidad de **intervención quirúrgica urgente** o reposo absoluto de al menos **5 días consecutivos previos al viaje**.

❌ **Exclusiones:**

- Enfermedades preexistentes, crónicas o congénitas, salvo hospitalización de **mínimo 48 horas** al menos **5 días consecutivos previos al viaje.**.
- Enfermedades psicológicas o psiquiátricas (salvo hospitalización de **mínimo 72 horas** al menos **5 días consecutivos previos al viaje**).
- GRT podrá solicitar una segunda **opinión médica independiente**. Si se confirma la enfermedad, GRT cubrirá el costo; en caso contrario, el cliente asumirá el gasto.

4. MOTIVOS DE CANCELACIÓN CUBIERTOS

🔹 **4.2. Causas Legales**
✅ **Causas válidas:**

- **No concesión de visado**, siempre que:
  - La solicitud se haya presentado correctamente y dentro del plazo.
  - Se aporte un documento oficial del consulado justificando la denegación.
- **Retención policial**, solo si:
  - Ocurre dentro de los **10 días previos al viaje**.
  - No existía conocimiento previo de la citación.
  - El afectado deberá aportar un documento oficial de la autoridad pertinente.

4. MOTIVOS DE CANCELACIÓN CUBIERTOS

🔹 **4.3. Robo de Documentación**
✅ **Condiciones para la cobertura:**

- Presentación de denuncia policial **en las primeras 24 horas** tras el robo.
  - Ocurre al menos **5 días previos al viaje.**
- Justificante oficial de la autoridad competente confirmando la negativa de reexpedición del documento.

4. MOTIVOS DE CANCELACIÓN CUBIERTOS

🔹 **4.4. Motivos Laborales**

✅ **Causas válidas:**

- **Despido laboral inesperado, siempre que:**
  - No sea por motivo disciplinario o incumplimiento del contrato.
  - Se presente carta oficial de despido con **fecha posterior a la contratación del servicio**.
- **Cambio inesperado de fecha de vacaciones, solo si:**
  - Es impuesto por la empresa de manera unilateral.
  - Se presenta certificación de la empresa con firma y sello.

📌 **GRT se reserva el derecho de contactar con la empresa en cuestión para contrastar la información proporcionada.**

❌ **Exclusiones:**

- Renuncia voluntaria del trabajador.
- Cambios de planes laborales no documentados oficialmente.

5. DISPOSICIONES FINALES

📌 **GRT se reserva el derecho** de:

- Verificar la documentación presentada ante los organismos oficiales.
- Denegar el reembolso si se incumplen los plazos o requisitos establecidos.

📩 **Contacto para reembolsos:** 247@railclick.com