

RAIL PROTECT SERVICE by RailClick

Proteção Básica para sua viagem de trem



1. INFORMAÇÕES GERAIS

O Rail Protect Service é um serviço oferecido pela Global Representación Turística SL (GRT), que garante o reembolso de até EUR 200 por reserva em caso de cancelamento da viagem por parte do cliente. O cancelamento deve ocorrer antes do início da viagem e ser motivado por uma das causas previstas neste documento, desde que a causa tenha surgido após a contratação do serviço.

IMPORTANTE: Este serviço não constitui um seguro viagem. A GRT atua exclusivamente como gestora do reembolso e não se responsabiliza por gastos adicionais decorrentes do cancelamento.

2. LIMITES E EXCLUSÕES DO REEMBOLSO

✓ Incluído na cobertura:

- Penalidade por cancelamento da passagem, conforme a classe e tarifa adquirida.

✗ Excluído da cobertura:

- Taxas de gestão e tarifas adicionais.
- Encargos interbancários por operações em moeda diferente do Euro.
- Eventos de força maior (desastres naturais, conflitos armados, greves, fechamento de fronteiras etc.).
- ♦ **Limite máximo de reembolso:** EUR 200 por reserva (independentemente do número de passageiros).

3. PROCEDIMENTO DE REEMBOLSO

Prazos obrigatórios:

- **Notificação do cancelamento:** Antes da partida.
- **Envio da documentação comprobatória:** É obrigatório fornecer documentação oficial relacionada ao motivo do cancelamento dentro de até 30 dias corridos após a notificação.
- **Processamento do reembolso:** A GRT responderá em até 30 dias úteis após o recebimento da documentação.

Importante:

- A GRT reserva-se o direito de negar o reembolso a compradores que não cumpram todos os requisitos deste procedimento sob o serviço de Proteção Básica.

Forma de reembolso:

- Exclusivamente no cartão ou conta bancária utilizada na compra da passagem.

4. MOTIVOS DE CANCELAMENTO COBERTOS

◆ 4.1. Motivos de Saúde

✓ Causas cobertas:

- Doença grave diagnosticada após a contratação do serviço, com:
- Incapacidade médica total para viajar.
- Acidente grave com necessidade de cirurgia de urgência ou repouso absoluto de pelo menos 5 dias consecutivos antes da viagem.

✗ Exclusões:

- Doenças pré-existentes, crônicas ou congênitas, exceto em caso de hospitalização mínima de 48 horas, por pelo menos 5 dias consecutivos antes da viagem.
- Doenças psicológicas ou psiquiátricas (exceto com hospitalização mínima de 72 horas, por pelo menos 5 dias consecutivos antes da viagem).

A GRT poderá solicitar uma segunda opinião médica independente. Se confirmada a doença, a GRT cobrirá o custo; caso contrário, o cliente assumirá a despesa.

4. MOTIVOS DE CANCELAMENTO COBERTOS

◆ 4.2. Causas Legais

✓ Causas cobertas:

- Negativa de visto, desde que:
- O pedido tenha sido feito corretamente e dentro do prazo.
- Seja apresentado um documento oficial do consulado justificando a negativa.

Detenção policial, somente se:

- Ocorra nos 10 dias anteriores à viagem.
- Não haja conhecimento prévio da citação.
- O afetado apresente documento oficial da autoridade competente.

4. MOTIVOS DE CANCELAMENTO COBERTOS

◆ 4.3. Roubo de Documentos

✔ Condições para cobertura:

- Apresentação de boletim de ocorrência nas primeiras 24 horas após o roubo.
- O roubo deve ocorrer pelo menos 5 dias antes da viagem.
- Comprovação oficial da autoridade competente confirmando a impossibilidade de reemissão do documento.

4. MOTIVOS DE CANCELAMENTO COBERTOS

◆ 4.4. Motivos Laborais

✓ Causas cobertas:

- **Demissão inesperada, desde que:**
 - Não seja por justa causa ou descumprimento contratual.
 - Seja apresentada carta oficial de demissão com data posterior à contratação do serviço.
- **Alteração inesperada da data de férias, apenas se:**
 - Imposta unilateralmente pela empresa.
 - Apresentado certificado da empresa com assinatura e carimbo.

✚ A GRT reserva-se o direito de entrar em contato com a empresa para verificar as informações fornecidas.

✗ Exclusões:

- Pedido de demissão voluntário.
- Mudanças de planos de trabalho não oficialmente documentadas.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

 **A GRT reserva-se o direito de:**

- Verificar a documentação apresentada junto aos órgãos competentes.
- Recusar o reembolso em caso de descumprimento dos prazos ou requisitos estabelecidos.

 **Contato para reembolsos: 247@railclick.com**