

RAIL PROTECT

Protección básica para tu viaje en tren

POWERED BY  railclick

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.

INCLUIDO EN GARANTÍA

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

EXLUIDO EN GARANTÍA

- Precio del Rail Protect Service (Servicio de Rail Protect)
- 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).

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

MOTIVOS DE CANCELACIÓN CUBIERTOS

01 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.

MOTIVOS DE CANCELACIÓN CUBIERTOS

02 Causas Legales

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.

MOTIVOS DE CANCELACIÓN CUBIERTOS

03 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.

MOTIVOS DE CANCELACIÓN CUBIERTOS

04 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.

Exclusiones:

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

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

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