

Bases legales para la cancelación de billetes



Clickferry garantiza, en las condiciones establecidas en el condicionado, el reembolso de los gastos de cancelación¹, cuando el comprador anule su viaje contratado hasta 72 horas antes de la fecha de salida por alguna de las siguientes causas:

CAUSAS DE CANCELACIÓN

- 1) Fallecimiento, hospitalización (Mínimo 24 horas), accidente corporal grave o enfermedad grave del viajero. Se entenderá como grave cuando implique hospitalización mínima de 24 horas, o conlleve riesgo de muerte inminente, dentro de los siete días anteriores a la fecha de salida.
- 2) Fallecimiento de un familiar de hasta segundo grado de parentesco, dentro de los 7 días anteriores al inicio del viaje.
- 3) De un asunto grave que afecte a la residencia (principal o secundaria) o local profesional si el viajero es explotador directo o si ejerce en el mismo una profesión liberal, y ocurrido una semana antes del inicio del viaje.
- 4) Al despido laboral del viajero, no al término de contrato laboral, siempre y cuando no sea imputable al viajero.
- 5) A la convocatoria del viajero como parte o testigo de un tribunal o miembro de un jurado.
- 6) Debido a la incorporación del viajero a un nuevo puesto de trabajo, en una empresa distinta con contrato laboral de duración mínima de seis meses, siempre que la notificación e incorporación se produzca con posterioridad a la compra del billete.
- 7) Por trasplante de un órgano del viajero o de cualquiera de sus familiares hasta segundo grado de parentesco.
- 8) Complicaciones graves del embarazo, o aborto involuntario, que por prescripción médica impidan la realización del viaje. Dichas complicaciones deben ser posteriores a la suscripción del viaje.
- 9) Cuarentena médica decretada por las autoridades sanitarias competentes con posterioridad a la inscripción del viaje que impida la realización del mismo.
- 10) Actos de piratería aérea, terrestre y naval que imposibilite al Viajero el inicio del Viaje.
- 11) Citación judicial para trámite de divorcio que se produzca con posterioridad a la suscripción del viaje y coincida con la fecha del mismo.
- 12) Convocatoria para presentación y firma de documentos oficiales por la autoridad competente recibida con posterioridad a la suscripción del viaje y que obligue a asistir durante las fechas de éste.
- 13) Ser llamado el viajero a un centro hospitalario, para cirugía programada (lista de espera en Sanidad Pública), recibida dicha notificación con posterioridad a la compra del billete y que ello impida la realización del viaje.
- 14) Declaración de estado de emergencia en el lugar del domicilio del Viajero o en el de destino de viaje.
- 15) Robo de la documentación que imposibilite la iniciación del mismo dentro de las 24 horas anteriores al inicio.
- 16) Presentación de Expediente de Regulación de Empleo que afecte directamente al viajero y sea posterior a la fecha de compra del billete.
- 17) Prorroga de contrato laboral por mínimo 6 meses, siempre y cuando se le notifique al viajero esta prórroga 25 días antes de la fecha de salida. No quedan cubiertos los contratos por obra y servicio.

¹ El reembolso no incluirá la devolución de los gastos de gestión.

Bases legales para la cancelación de billetes



TRAMITACIÓN DE LA CANCELACIÓN DE BILLETES

Para gestionar la cancelación del billete y devolución del importe, es indispensable que el Viajero se ponga en contacto con CLICKFERRY desde el momento del suceso, hasta un plazo máximo **de 7 días naturales posteriores**.

El correo electrónico para tramitar la cancelación es: atencionclientes@clickferry.com

El horario de atención para los clientes será de 9.30h a 14.00h y de 16.30h a 20.00h, de LUNES A VIERNES.

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

En todos los casos:

- Copia del billete o reserva.
- Copia de la factura de pago (puede tratarse del mismo documento).
- Acreditación de la causa por la que se solicita la cancelación, que debe corresponderse con alguna de las indicadas en el presente documento.

DEVOLUCIONES

Una vez el remitido a CLICKFERRY la documentación justificativa de la cancelación, y tras ser ésta verificada, CLICKFERRY procederá a reembolsar el importe reclamado por el mismo medio por el que se realizó la compra.