# Protección de cancelación

Gotogate le recomienda que solicite una protección ante cancelación cuando reserve su viaje.

Recibirá un pago si no puede realizar su viaje por algún motivo razonable en caso de que usted, su compañero /a de viaje o un familiar cercano suyo sufre de alguna enfermedad aguda, tiene un accidente o fallece. "Familiar cercano" en este contexto hace referencia a la esposa/el esposo, hijos, nietos, hermanos, padres, abuelos o suegros de la parte asegurada, o una persona que conviva con la parte asegurada como pareja como si estuvieran casados, o cualquiera de los compañeros de viaje incluido en su reserva. Se entiendo por enfermedad aguda aquella enfermedad que no conoce, que no podría haber sabido o que era imposible que supiera que ocurriría en el momento en el que solicitó el viaje. El incidente se debe verificar por medio de un certificado médico válido autorizado por Gotogate. Hay determinadas excepciones en las que la protección ante cancelación no tendrá validez.

Obtenga más información al respecto en nuestra condiciones de viaje »

- La protección ante cancelación solo puede comprarse al momento de la reserva.
- La cancelación puede realizarse hasta dos horas antes de la hora prevista del viaje de salida. No se otorgará ningún reembolso si se cancela fuera de este plazo.
- La protección ante cancelación solo tiene validez en combinación con el certificado médico de Gotogate que debemos recibir dentro de los cinco días hábiles a partir de la cancelación. El certificado médico lo deberá emitir un médico afiliado a la Oficina de seguros social y deberá indicar el nombre, número de teléfono de contacto y sello del médico. En caso de no tener sello, se debe adjuntar una copia de la identificación del médico. En el certificado médico deberá indicarse la fecha del examen médico, los resultados del examen, el diagnóstico y se deberá explicar porque no puede viajar. El médico debe emplear el certificado médico de Gotogate: este es el único certificado médico que aceptamos. El certificado médico lo debe imprimir un tercero independiente para que tenga validez.
  Descargue el certificado médico aquí »
- No se realizarán reembolsos si no se presenta a tiempo para comenzar su viaje o si tiene documentación incorrecta, lo que significa que no podrá/no le permitirán realizar el viaje.
- El importe máximo que se puede pagar en el caso de una cancelación que tenga protección ante cancelación es de 2258566 CLP por persona y/o de 4517131 CLP por viaje.