

Información importante a considerar sobre el Coronavirus COVID-19

En Atrápalo queremos que todos nuestros usuarios se mantengan informados y actualizados sobre las recomendaciones que entrega la Organización Mundial de la Salud para evitar la propagación del Coronavirus -COVID 19 tomando en cuenta las siguientes medidas de protección básicas:



Lava tus manos frecuentemente

Lávalas con agua y jabón durante al menos 20 segundos, de no ser posible utiliza un desinfectante de manos a base de alcohol.

Adopta medidas de higiene respiratoria

Cuando tosas y/o estornudes, recuerda hacerlo en tu antebrazo o con un pañuelo desechable que debes desechar inmediatamente una vez usado. Si te encuentras resfriado recuerda usar siempre mascarilla para evitar contagiar a otros.



Informar a tiempo también es prevenir:

Si has viajado en los últimos 14 días a una de las ciudades con casos confirmados o has tenido contacto con algún caso confirmado o probable de COVID-19 y presentas síntomas de infección respiratoria como fiebre, tos, dificultad para respirar, acude a un centro asistencial lo antes posible o comunícate a los canales que las entidades sanitarias de tu país hayan designado.

Infórmate sólo en medios sanitarios oficiales

En la red encontrarás muchos rumores sobre el virus que carecen de veracidad y crean pánico y prejuicios respecto al COVID-19. Te recomendamos visitar la web [WHO](https://www.who.int) (OMS) y evitar otro tipo de sitios que contribuyen a la desinformación.



sólo
de

En Chile, el [Ministerio de Salud](https://www.minsal.cl) ha dispuesto el número 600 360 77 77 y la web [Salud Responde](https://www.saludresponde.cl) donde puedes resolver tus dudas y evitar colapsar los sistemas de salud con consultas presenciales.

Pasaporte Sanitario en vuelos domésticos en Chile



A partir del día 18 de marzo, todos los pasajeros deberán presentar en aeropuerto un "pasaporte sanitario" para viajar dentro de Chile (pasajeros locales o desde conexiones internacionales), este documento es exigido por la autoridad sanitaria y se obtiene a través del sitio web www.c19.cl.

Una vez que el pasajero completa la declaración jurada en el link anterior, recibe automáticamente un código QR y una copia de la declaración en el correo electrónico, lo cual será solicitado en el control adicional implementado por la autoridad sanitaria en los aeropuertos (antes del chequeo de seguridad AVSEC) o en otros puntos donde la autoridad sanitaria lo defina.

Vías de contacto Atrápalo

Para resguardar la salud de nuestro equipo de trabajo y de nuestros clientes, nuestra oficina de Mariano Sánchez Fontecilla 310, se encuentra cerrada. Te recomendamos ingresar tus solicitudes a través [formulario de contacto](#) ya que debido a la contingencia y el alto volumen de solicitudes los tiempos de espera al teléfono pueden ser más extensos. Todos los detalles de nuestro funcionamiento puedes encontrarlo [aquí](#)



Excepciones comerciales por Coronavirus COVID-19 Marzo 2020

A raíz de la emergencia sanitaria por la propagación del COVID-19 en varios países, las aerolíneas se encuentran tomando medidas en la programación de itinerarios y también estableciendo políticas de protección a pasajeros que van desde la opción de modificar las fechas originales sin costo, como el reembolso en cuyos casos en que existe cancelación de operaciones o alternativas de devolución mediante vouchers.

En nuestra calidad de intermediarios, te informaremos tan pronto seamos notificados de cualquier alteración en tu itinerario, para que puedas gestionar a través de nosotros tu modificación/cancelación.

La cancelación voluntaria por parte de los pasajeros se efectuará según las condiciones que el proveedor haya establecido para su tarifa y de los protocolos vigentes al momento de su solicitud, aun así es posible revisar caso a caso con el respectivo prestador de los servicios la posibilidad de modificar o terminar el contrato de forma unilateral, quedando siempre a criterio de la compañía el resultado puesto que la causa no es imputable al proveedor de los servicios.

El plazo para realizar dichas devoluciones, es fijado directamente por las compañías aéreas y proveedores y va desde los 30 a 120 días, sujeto también a que transbank y la entidad emisora de la tarjeta de crédito realicen los procesos administrativos correspondientes para que la devolución se vea reflejado en tu tarjeta (para casos en los que el pago se efectuó de esta forma). En caso de que se produzca algún inconveniente adicional, te mantendremos al tanto de los pasos que hemos seguido para solicitar la devolución.

Ten en cuenta que la contingencia es de carácter global y que los tiempos de atención o gestión, ante la alta demanda de solicitudes se ha visto aumentado considerablemente y que es probable que la demora en la gestión pueda ser aún mayor de lo previsto.

Esta información varía a diario, por lo que te pedimos especial atención si tienes viajes hacia, a través o desde una de las ciudades con brotes masivos o casos confirmados.

La información que ha dispuesto SERNAC en su web respecto a Aerolíneas y Agencias de viajes, informa que en general, **las empresas y los consumidores deben registrarse por lo que dicen los contratos.**

Si bien, en términos generales, ante servicios que no sean prestados, **el consumidor puede solicitar la devolución de su dinero**, también la empresa puede entregar alternativas equivalentes considerando las circunstancias extraordinarias generadas por la emergencia sanitaria mundial.

Te recordamos que nuestros canales de atención son vía web a través de nuestro centro de ayuda, por email a info@atrapalo.cl o vía telefónica al + 56 2 2945 57 00 de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs.