



# PROTOCOLO DE EMERGENCIAS Y CONTACTOS – REVIAJATE

Este documento forma parte de los anexos opcionales del Acuerdo Firma ÚNICA.

## 1. Objetivo

Este protocolo establece los **procedimientos a seguir** ante cualquier situación de emergencia que pueda surgir durante la ejecución de los viajes combinados organizados por REVIAJATE, **garantizando la seguridad de los viajeros y la correcta comunicación** con los responsables.

## 2. Ámbito de aplicación

Aplica a todos los viajes combinados contratados con REVIAJATE, incluyendo todos los participantes, acompañantes y personal colaborador durante la duración del viaje.

## 3. Tipos de emergencia

Se consideran emergencias, entre otras:

- Accidentes o lesiones personales.
- Enfermedades súbitas.
- Pérdida de documentos de viaje o equipaje.
- Incidentes graves en transporte, alojamiento o actividades programadas.
- Situaciones meteorológicas adversas o desastres naturales.
- Cualquier situación que ponga en riesgo la integridad de los viajeros.

## 4. Procedimiento general

1. **Mantener la calma:** Priorizar la seguridad de los participantes.
2. **Evaluar la situación:** Determinar la gravedad y las necesidades inmediatas.
3. **Contactar con REVIAJATE:** Notificar a través de whatsapp la situación.
4. **Aplicar medidas de seguridad y primeros auxilios:** Según la gravedad y el protocolo local.
5. **Registrar la incidencia:** Anotar detalles de la emergencia, participantes afectados y acciones tomadas. (hora, lugar, personas implicadas, acciones realizadas.)
6. **Informar a familiares o contactos de emergencia:** Solo si es necesario y autorizado por el viajero afectado.



LISTADO DE CONTACTOS DE EMERGENCIA: (*Poner numero te teléfono + nombre*)

- 
- 
- 

## 5. Contactos de emergencia

Este apartado se rellenará de manera individual dependiendo del destino del viaje combinado y con las agencias colaboradoras correspondientes. Encontrará su documento particular en la carpeta del REVIAJADO.

Contacto	Teléfono	Correo electrónico	Observaciones
Responsable de REVIAJATE	+34 631720053	<a href="mailto:reviajate@gmail.com">reviajate@gmail.com</a>	Disponible de Lunes a Viernes de 8 a 22h durante el período de viaje.*
Seguro de viaje HEYMONDO	Toda gestión se realizará a través de la aplicación de la aseguradora. Los clientes tendrán acceso al contacto directo y en el caso que necesiten REVIAJATE podrá ayudar en el contacto y gestión.		Referencia: CCGG_Viaje_Tranquilidad_Sin_Anulacion_MGA_ES_v 25.1

### \* Horario de atención a emergencias y coordinación con seguro de viaje

REVIAJATE garantiza atención y coordinación de incidencias durante el viaje en el horario de 08:00 a 22:00 (hora local del destino). Fuera de este horario, se atenderán únicamente emergencias graves que afecten a la seguridad o integridad física de los viajeros. Todas las incidencias deben ser notificadas a REVIAJATE para que podamos mediar y gestionar soluciones. Puede notificarse vía whatsapp o email.

Para situaciones médicas o de salud que requieran atención inmediata, los viajeros deberán contactar directamente con la aseguradora incluida en el paquete de viaje, ya que la autoridad sobre la asistencia sanitaria corresponde exclusivamente al seguro. REVIAJATE actuará como intermediaria, facilitando la comunicación y apoyo logístico cuando sea necesario.



Se recomienda a los viajeros descargar la aplicación del seguro de viaje y mantenerla operativa durante todo el viaje para garantizar la correcta gestión de emergencias médicas.

## 6. Procedimiento en caso de accidente o enfermedad

1. **Notificación a REVIAJATE:** Notificar inmediatamente al representante de REVIAJATE y al contacto de la agencia colaboradora local.
2. **Atención médica:** Si el viajero necesita solicitar asistencia médica de urgencia, la autoridad y decisiones sobre la atención sanitaria corresponden exclusivamente al seguro de viaje contratado.
3. **Gestión con el seguro:** Contactar con la aseguradora de viaje para gestionar cobertura, autorización de gastos y seguimiento del tratamiento. REVIAJATE actuará únicamente como intermediaria para facilitar la comunicación y coordinación logística en el caso de no conseguir o se dificulte el contacto.
4. **Registro del incidente:** Anotar todos los datos relevantes: hora, lugar, personas implicadas, acciones tomadas y comunicaciones con el seguro.
5. **Información a familiares o contactos de emergencia:** REVIAJATE podrá contactar con familiares y/o contactos de los viajeros únicamente si es necesario y con autorización del viajero afectado.

### 6.1. Referencia al Manual de Gestión de Incidencias

Además de los procedimientos de actuación en emergencias médicas, accidentes o situaciones de riesgo, REVIAJATE dispone del **Manual de Gestión de Incidencias**, que regula la tramitación de problemas no urgentes relacionados con el viaje, como cambios de itinerario, reclamaciones, ajustes económicos o cualquier otra incidencia administrativa.

## 7. Procedimiento en caso de pérdida de documentos o equipaje

1. Informar al representante de REVIAJATE y la agencia local colaboradora.
2. Contactar con el seguro de viaje para gestionar cobertura y autorización de gastos.
3. Seguir los pasos que la aseguradora recomienda. Notificar al proveedor de servicios correspondiente (aerolínea, hotel, transporte local).
4. Realizar la denuncia formal ante autoridades locales si es necesario.
5. Mantener copia de la documentación perdida para gestiones posteriores.

## 8. Revisión y actualización

Este protocolo será revisado anualmente y actualizado siempre que se detecten mejoras en los procedimientos de seguridad o cambios en la normativa aplicable.