

MANUAL DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS / CLIENTES - REVIAJATE

1. Compromiso de atención

REVIAJATE adoptará todas las medidas razonables y necesarias para gestionar cualquier incidencia que pueda surgir antes o durante el viaje, priorizando la seguridad de los viajeros y el cumplimiento de la normativa aplicable.

2. Tipos de incidencias y procedimiento

2.1. Fuerza mayor

Se consideran eventos de fuerza mayor aquellos fenómenos fuera del control de REVIAJATE, incluyendo, entre otros, fenómenos meteorológicos extremos (huracanes, tormentas, inundaciones), catástrofes naturales, conflictos, huelgas, restricciones gubernamentales u otras circunstancias que imposibiliten o alteren el desarrollo del viaje.

Procedimiento:

- REVIAJATE informará al viajero de las alternativas disponibles lo antes posible (reprogramación, cambio de itinerario o cancelación de servicios).
- En caso de cancelación parcial o total por fuerza mayor, **los reembolsos se limitarán a los servicios no prestados y efectivamente recuperables de los proveedores externos** (hoteles, transportes, actividades, seguros, etc.).
- Los clientes **no tendrán derecho a reembolso de servicios ya prestados ni de aquellos que los proveedores no devuelvan**, aunque el viaje se vea interrumpido.
- REVIAJATE actuará con diligencia para gestionar los reembolsos y minimizar las pérdidas para los viajeros, comunicando de manera transparente cualquier ajuste aplicable.
- Siempre que sea posible, se ofrecerán alternativas o compensaciones adicionales, pero estas estarán sujetas a disponibilidad y a la aprobación de los proveedores.

2.2. Retrasos o cancelaciones de transporte

Cuando el transporte, incluidos los transportes, sea operado por proveedores externos contratados por REVIAJATE, la responsabilidad de la prestación del servicio recae sobre dichos proveedores.

- REVIAJATE facilitará al viajero toda la información necesaria para tramitar reclamaciones o solicitudes de compensación directamente con la compañía responsable.
- Cualquier reembolso o ajuste económico dependerá de lo que los proveedores externos puedan devolver o compensar.



- REVIAJATE actuará con diligencia para mediar y agilizar la gestión de incidencias, pero **no será responsable de los gastos no recuperables o retrasos imputables directamente a los proveedores externos.**

Procedimiento:

- Entrega de justificante oficial de incidencia. (Modelo al final de este documento)
- Asesoramiento sobre reclamación a la compañía responsable.
- REVIAJATE no cubrirá gastos derivados salvo que la agencia local lo facilite.

2.3. Problemas con alojamientos o servicios incluidos

- Notificación inmediata a la agencia local colaboradora o responsable de viaje de REVIAJATE.
 - Gestión con el proveedor para resolver la incidencia en el menor tiempo posible.
 - Si no se alcanza acuerdo con el proveedor, REVIAJATE buscará alternativas de sustitución cuando sea factible.
-

2.4. Emergencias médicas

- Activación obligatoria del seguro de viaje incluido en el paquete (véase documento "Póliza de Seguro").
 - REVIAJATE podrá acompañar y coordinar con agentes o colaboradores locales, o contactar con familiares únicamente si el viajero lo autoriza.
 - La autoridad sobre la atención sanitaria y los gastos médicos corresponde exclusivamente al seguro de viaje contratado. Cualquier gasto no cubierto será asumido por el viajero.
-

3. Obligación de comunicación inmediata

El viajero deberá notificar cualquier incidencia durante el viaje, en el momento en que se produzca, a fin de que REVIAJATE pueda gestionarla. Las reclamaciones posteriores a la finalización del viaje que no hayan sido comunicadas durante el mismo podrán no ser atendidas.

4. Exclusiones de responsabilidad

REVIAJATE no será responsable por:

- Servicios contratados fuera del paquete de viaje.
- Actividades realizadas por el viajero fuera del itinerario oficial.
- Incumplimiento de normas, instrucciones o leyes por parte del viajero.

- Pérdidas, robos o daños de objetos personales.
 - Coberturas propias que podría atender el seguro de viaje contratado en el viaje.
-

5. Contacto de incidencias

Durante el viaje, las incidencias deberán comunicarse a:

☎ Whatsapp de asistencia: +34 631720053

✉ Email: reviajate@gmail.com

Más información véase el Protocolo de emergencias y contactos.



Modelo de “Justificante Oficial de Incidencia”

JUSTIFICANTE OFICIAL DE INCIDENCIA - REVIAJATE

N.º de Incidencia *INC-[Número de Reserva]* :

Fecha de emisión:

Hora:

Datos del responsable que reporta:

- Nombre y Apellidos:
- Número de Reserva:
- Firma:

Descripción de la incidencia:

Lugar donde ocurrió:

Fecha y hora del suceso:

Causa aparente (si se conoce):

Acciones tomadas o recomendadas:

Estado actual:

- ☐ Pendiente
- ☐ En curso
- ☐ Resuelta

Firma:

Fecha de revisión: