

# 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](mailto: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: