



4) SERVICIOS TERRESTRES

¿Se refiere ud. a una incidencia con:

- a. [Traslados?](#)
- b. [Guías?](#)
- c. [Alojamientos?](#)
- d. [Excursiones?](#)
- e. [Restaurantes?](#)
- f. [Vehículos?](#)



¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un **servicio Premium de Atención al cliente.**

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 **+34 91 691 82 23**

 **travelhelp**

4) SERVICIOS TERRESTRES

a. Traslados

No hay personal para realizar el traslado

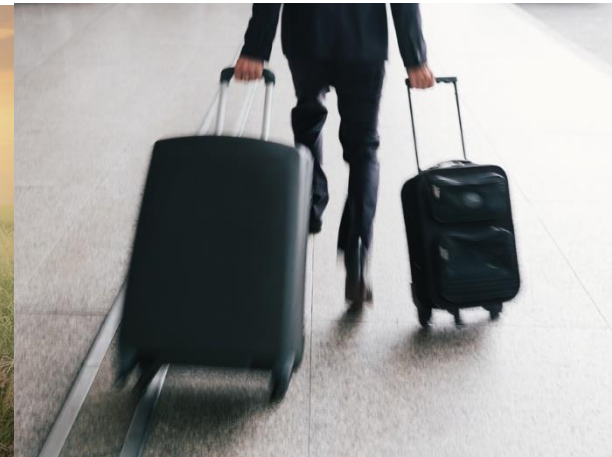
Si su programa incluye el servicio de traslado a la llegada a destino y no se localizan en las dependencias del aeropuerto, rogamos que contacte al teléfono de emergencia indicado en el bono de este servicio, o bien a nuestro servicio de asistencia 24 horas en el 00 34 916 91 82 23.

Mala calidad en el medio de transporte

En su documentación de viaje, detallamos los datos de contacto de los corresponsales, por lo pueden dirigirse a ellos directamente. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

Hora de recogida

A veces, los horarios de recogida se reconfirman el día anterior con el fin de no hacerles esperar de más. Rogamos que contacten con nuestros corresponsales. Para ello, facilitamos sus datos de contacto en la documentación del viaje. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.



¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un **servicio Premium de Atención al cliente**.

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 +34 91 691 82 23

 travelhelp

4) SERVICIOS TERRESTRES

b. Guías

El guía no está o se retrasa

Tal cuestión han de transmitírnosla durante el desarrollo del viaje, de manera que nosotros podamos comunicarla a su vez a la Dirección del receptivo. Para ello, disponen en la documentación del viaje de los datos de contacto de los corresponsales. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

Comportamiento del guía.

Tal cuestión han de transmitírnosla durante el desarrollo del viaje, de manera que nosotros podamos comunicarla a su vez a la Dirección del receptivo. Para ello, disponen en la documentación del viaje de los datos de contacto de los corresponsales. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

Capacidad o aptitud como guía

Tal cuestión han de transmitírnosla durante el desarrollo del viaje, de manera que nosotros podamos comunicarla a su vez a la Dirección del receptivo. Para ello, disponen en la documentación del viaje de los datos de contacto de los corresponsales. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

Propinas

Hemos de informarles que el abono de propinas es siempre voluntario y viene a reconocer un trabajo bien realizado por un personal determinado. No obstante, hemos de añadir al mismo tiempo que en determinados países -prácticamente todos los destinos- es una práctica habitual y así lo esperará el personal que los atienda.



¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un servicio Premium de Atención al cliente.

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 +34 91 691 82 23



4) SERVICIOS TERRESTRES

c. Alojamientos

Incidencia con la reserva

Si después de presentar el bono de su reserva al personal de recepción del hotel, hubiese algún tipo de problema con la reserva del servicio, les recordamos que en la documentación del viaje detallamos los datos de contacto de los corresponsales, por lo pueden dirigirse a ellos directamente. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

Descontentos con el personal del hotel | Descontentos con la habitación asignada | Instalaciones comunes del hotel

Tal cuestión han de transmitírnosla durante el desarrollo del viaje, de manera que nosotros podamos comunicarla a su vez a la Dirección del hotel. Para ello, disponen en la documentación del viaje de los datos de contacto de los corresponsales. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

Incidencia sobre el Régimen Alimenticio | Mala calidad de la comida

Le recordamos que los alojamientos no siempre tienen oportunidad de ofrecer comida diferenciada para determinadas dietas o intolerancias alimenticias. Rogamos comuniquen cualquier necesidad especial de los menús antes de realizar su reserva para informar a los corresponsales y rogamos lo recuerden y reconfirmen en los hoteles durante su viaje.

Cualquier otra cuestión han de transmitírnosla durante el desarrollo del viaje, de manera que nosotros podamos comunicarla a su vez a la Dirección del hotel. Para ello, disponen en la documentación del viaje de los datos de contacto de los corresponsales. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un servicio Premium de Atención al cliente.

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 +34 91 691 82 23

 travelhelp

4) SERVICIOS TERRESTRES

d. Excursiones

Hora de recogida

Rogamos que contacten con nuestros corresponsales. Para ello, facilitamos sus datos de contacto en la documentación del viaje. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

Visitas no realizadas

Tal cuestión han de transmitírnosla durante el desarrollo del viaje, de manera que nosotros podamos comunicarla a su vez a la Dirección del receptor. Para ello, disponen en la documentación del viaje de los datos de contacto de los corresponsales. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 9182 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

Malas explicaciones del guía

Tal cuestión han de transmitírnosla durante el desarrollo del viaje, de manera que nosotros podamos comunicarla a su vez a la Dirección del receptor. Para ello, disponen en la documentación del viaje de los datos de contacto de los corresponsales. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

Sustitución de visitas/Alteración del orden respecto a su documentación

Tal cuestión han de transmitírnosla durante el desarrollo del viaje, de manera que nosotros podamos comunicarla a su vez a la Dirección del receptor. Para ello, disponen en la documentación del viaje de los datos de contacto de los corresponsales. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.



¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un servicio Premium de Atención al cliente.

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 +34 91 691 82 23





4) SERVICIOS TERRESTRES

e. Restaurantes



Calidad de los restaurantes

Tal cuestión han de transmitírnosla durante el desarrollo del viaje, de manera que nosotros podamos comunicarla a su vez a la Dirección del restaurante. Para ello, disponen en la documentación del viaje de los datos de contacto de los corresponsales. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034916918223 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

Comida insuficiente

Tal cuestión han de transmitírnosla durante el desarrollo del viaje, de manera que nosotros podamos comunicarla a su vez a la Dirección del restaurante. Para ello, disponen en la documentación del viaje de los datos de contacto de los corresponsales. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034916918223 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

Régimen alimenticio

Rogamos que contacten con nuestros corresponsales. Para ello, facilitamos sus datos de contacto en la documentación del viaje. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034916918223 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.



¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un servicio Premium de Atención al cliente.

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 +34 91 691 82 23

 travelhelp

4) SERVICIOS TERRESTRES

f. Vehículos

Estado de los Vehículos

Tal cuestión han de transmitírnosla durante el desarrollo del viaje, de manera que nosotros podamos comunicarla a su vez a la Dirección del receptor. Para ello, disponen en la documentación del viaje de los datos de contacto de los corresponsales. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034916918223 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.



Conductor

Tal cuestión han de transmitírnosla durante el desarrollo del viaje, de manera que nosotros podamos comunicarla a su vez a la Dirección del receptor. Para ello, disponen en la documentación del viaje de los datos de contacto de los corresponsales. No obstante, también pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034916918223 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

Coches de alquiler

En caso de ocurrir alguna incidencia con la reserva del coche de alquiler, pueden contactar con el prestador del servicio, cuyos datos de contacto detallamos en la documentación del viaje. O bien, pueden contactarnos mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034916918223 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

Si ha sufrido alguna avería o accidente, rogamos que contacte con el servicio de asistencia del prestador del servicio, cuyos datos de contacto detallamos en la documentación del viaje, así como con el servicio de asistencia médica 24 horas en destino de ERV Seguros (Teléfono 0034 913 44 11 55).



¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un servicio Premium de Atención al cliente.

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 +34 91 691 82 23

