

POLÍTICA DE CANCELACIONES, NO SHOW, PENALIZACIONES Y REEMBOLSOS

La presente política deberá mostrarse de forma destacada antes de la reserva y formará parte integrante de las condiciones del cliente y del profesional.

1. Principios generales

- Las penalizaciones deberán ser proporcionadas, transparentes y vinculadas a costes o perjuicios razonablemente previsibles.
- No se aplicarán cargos automáticos en supuestos de fuerza mayor debidamente acreditada, incidencias de seguridad o imposibilidad objetiva no imputable al afectado.
- Siempre deberá quedar rastro del motivo, hora y medio de cancelación.

2. Propuesta de escala de cancelación del cliente

- Cancelación con más de 24 horas de antelación: sin cargo o con cargo mínimo de gestión de [__5,00] euros si se informó previamente.
- Cancelación entre 24 y 4 horas antes: cargo de [10%-25%] del servicio o importe fijo razonable de [__15,00].
- Cancelación con menos de 4 horas o no show del cliente: cargo de [30%-60%] del servicio, nunca superior al perjuicio razonablemente previsto, salvo servicios especialmente bloqueados o con materiales adquiridos.
- Si el profesional ya se ha desplazado, podrán repercutirse además los gastos de desplazamiento previamente informados.

3. Propuesta de escala de penalización del profesional

- Cancelación con más de 24 horas y causa justificada: sin penalización o advertencia.
- Cancelación injustificada tras aceptación: penalización fija o variable razonable, por ejemplo [__25,00] euros o [__30]% de la tarifa de intermediación.
- No show del profesional o abandono injustificado: penalización reforzada, posible devolución íntegra al cliente, bloqueo temporal y eventual repercusión de costes directos acreditados.
- Reiteración: sistema gradual de puntos, suspensión temporal y resolución definitiva del contrato.

4. Retrasos

Podrá establecerse una tolerancia inicial de [10/15] minutos. Superada dicha tolerancia, la otra parte podrá reprogramar, cancelar o mantener el servicio con el ajuste económico que proceda según el caso y siempre que se hubiera informado previamente.

5. Reembolsos

- Reembolso total: servicio no prestado, cobro duplicado, imposibilidad imputable al profesional o a la plataforma, o incidencia grave acreditada.
- Reembolso parcial: cumplimiento defectuoso parcial, reducción acordada, retraso significativo, servicio ejecutado solo en parte o gasto adicional improcedente.
- No procederá reembolso automático cuando el cliente se retracte sin causa en supuestos ya ejecutados correctamente o cuando el derecho de desistimiento haya quedado válidamente excluido o perdido conforme a la ley.

6. Procedimiento interno

1. Apertura de incidencia por la parte afectada dentro del plazo previsto.
2. Solicitud de pruebas y alegaciones a ambas partes.

3. Resolución motivada por el equipo de soporte en plazo razonable.
4. Ejecución del reembolso, cupón, compensación o penalización, con registro interno del expediente.

7. Casos especiales

- Servicios urgentes, nocturnos, festivos o con compra de materiales pueden requerir un régimen específico reforzado y claramente informado.
- En actividades reguladas o con riesgo personal o sanitario, prevalecerán los motivos de seguridad y la documentación justificativa.
- Cuando exista seguro o garantía adicional, esta política actuará sin perjuicio de la activación de coberturas aseguradoras.