



Cancelaciones de viajes: qué hacer

Si es la compañía quien cancela el viaje

Los pasajeros afectados por cancelaciones de vuelos como consecuencia de la declaración de emergencia sanitaria mundial tienen derecho a:

Información, asistencia y reembolso del importe del billete, o si es posible, transporte alternativo hasta el destino final lo antes posible o en una fecha posterior a su conveniencia.

Como las cancelaciones obedecen a una circunstancia extraordinaria ajena a la compañía, tal como recoge el Reglamento Europeo, el pasajero no tiene derecho a la compensación económica entre 250 a 600 euros que prevé la ley para los supuestos de cancelación de vuelos que se producen por otras circunstancias y según el momento en el que se hubiera informado al pasajero de la cancelación.

En caso de que la compañía incumpla sus obligaciones y no respete sus derechos debe reclamar a la compañía, y en caso de no recibir respuesta, o ésta no ser satisfactoria puedes presentar una reclamación, nuestro departamento jurídico está a tu disposición para ayudarte.

Cuando es el viajero el que quiere cancelar el viaje

Ante la declarada pandemia de coronavirus, muchos consumidores han decidido cancelar sus viajes. **¿Cómo actuar?**

Lo primero es **revisar las condiciones de cancelación del billete o del contrato**.

- Si es una tarifa flexible, ofrecerá opciones de reembolso o cambio de fechas, no hay problema.
- Si es una tarifa sin derecho a cambios, no existe la posibilidad de recuperar el dinero, a no ser que la cancelación se deba a una causa que tenga la consideración de fuerza mayor (circunstancias extraordinarias imprevisibles e inevitables, ajenas al que las invoca). Desde Tyrius entendemos que esto es lo que se está produciendo en las actuales circunstancias, por lo que podríamos solicitar el reembolso o el cambio de fechas.



¿Cómo solicitar la cancelación de un vuelo o servicio turístico?

Ponte en contacto con la empresa (la compañía aérea o el operador turístico, agencia, hotel, etc.) con el que hubieras contratado, para solicitar:

- El cambio o aplazamiento del viaje (o servicio) para una fecha posterior o bien
- La cancelación del viaje y el reembolso del precio pagado sin gastos.

¿Qué pasa si he contratado un viaje combinado?

De acuerdo con la Directiva sobre viajes combinados, tanto el viajero como el operador turístico pueden cancelar el viaje sin penalización en caso de "circunstancias inevitables y extraordinarias que ocurran en el lugar de destino o en sus inmediaciones y que afecten significativamente el rendimiento del paquete, o que afectar significativamente el transporte de pasajeros al destino".

En tales casos, el viajero tiene derecho a obtener un reembolso completo de cualquier pago realizado por el paquete, dentro de los 14 días.

En nuestra opinión y la de la Comisión Europea, "los riesgos significativos para la salud humana, como el brote de una enfermedad grave como el COVID-19 en el destino del viaje o en sus inmediaciones, generalmente califican como circunstancias inevitables y extraordinarias".

Viajes del Inmerso

Tienes derecho al reembolso del dinero pagado, pero no a una indemnización.

Dirígete a la empresa organizadora o con quien hubieras contratado, ya sea la agencia de viajes, el hotel o el medio de transporte que tenías pagado. Si ves que su actitud no es favorable al reembolso, contacta con nuestros servicios jurídicos.