



CANCELACIÓN VIAJES COMBINADOS

Con la situación provocada por el Covid-19, cuáles son nuestros derechos si tuviéramos reservas turísticas o de viaje.

Cancelaciones en materia de viajes combinados

El organizador podrá entregar al consumidor un bono para usarlo en 1 año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas (por cantidad igual al reembolso entregado).

Finalizada la validez del bono, sin usarse, el consumidor puede pedir la devolución del pago realizado. Si el consumidor solicitara, de todas formas, la resolución del contrato, la empresa organizadora, **debe proceder al reembolso total o parcial.**

Las devoluciones serán efectuadas en un **plazo no mayor de 60 días** desde la fecha de la resolución.

Cancelación en medios de transporte distintos al avión

En los viajes por vía ferroviaria, se recomienda consultar las medidas concretas sobre cambios y anulaciones de billetes, sin coste para los viajeros. Así, cuando el viajero no pueda llevar a cabo el viaje, debido a las medidas decretadas por el estado de alarma, o la compañía haya suspendido el mismo por tal motivo, tendrá derecho a resolver el contrato de transporte sin penalización en el plazo de 14 días a contar desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.

Cancelación de eventos, incluidos hoteles.

En el caso de que se haya suspendido un evento (cultural, deportivo, etc.) o resulte imposible la prestación de cualquier tipo de servicio, como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma (reserva de hotel, restaurante, etc.) el usuario tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización en el plazo de 14 días, a contar desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.

Tanto en viajes distintos del avión, como en eventos y otros servicios, el prestador del mismo podrá ofrecer una alternativa de prestación del servicio (fecha alternativa, un bono o vale sustitutorio, etc.). En el caso de que, en un plazo máximo de 60 días el usuario no acepte la alternativa propuesta, se deberán reembolsar los importes abonados en la misma forma en que se efectuó el pago. No obstante, la empresa podrá descontar los gastos ocasionados por el reembolso, que deberán estar desglosados y que, en ningún caso, serán una penalización para el usuario.

Para cualquier consulta y/o aclaración, desde el [Servicio Provincial de Atención Ciudadana](#), ponemos a tú disposición los siguientes canales de atención mientras dure el estado de alarma:

- ✓ Teléfono: 967 524370 (en horario de 9h a 14h)
- ✓ Correo Electrónico sac@dipualba.es
- ✓ Portal Web: www.sacalbacete.es
- ✓ Nuestra Sede Electrónica: atencionciudadana.sedipualba.es

