

# COVID-19: PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE CANCELACIONES

INFORMACIÓN KONTSUMOBIDE



## ESTANCIAS:

**1º. PARA SEMANA SANTA TENGO UNA RESERVA EN HONDARRIBIA, QUIERO CANCELARLA, PERO POR CANCELARLA ME DICEN QUE TENGO QUE PAGAR UNA CANTIDAD. ¿ESTO ES ASÍ?**

Tendremos que cumplir las condiciones del contrato. Es probable que el alojamiento tenga todo el derecho a cobrar la reserva, por lo que la recomendación es intentar negociar.

**2º. LLEVABA UNA SEMANA ALOJADO EN BENIDORM, CUANDO SE ESTABLECIÓ EL CONFINAMIENTO. TODAVÍA ME QUEDABA UNA SEMANA EN EL HOTEL, PERO DECIDÍ VOLVER A CASA. AHORA, EL HOTEL, NO ME QUIERE PAGAR ESA PARTE PROPORCIONAL QUE NO HE USADO**

Nuestra recomendación es intentar llegar a un acuerdo. Lo cierto es que la orden de confinamiento permite que vuelvas a tu casa, por lo que no tendrías ningún problema para terminar tu estancia. En cualquier caso, por la novedad que tienen estas casuísticas, no están expresamente recogidas en la norma, por lo que, como hemos dicho, nuestra recomendación es intentar llegar a un acuerdo con el establecimiento. No obstante, si no estás de acuerdo, puedes interponer una reclamación en Kontsumobide.

**3. TENGO RESERVADO UN HOTEL EN LONDRES, PERO NO PODRÉ IR PORQUE ESPAÑA HA DECRETADO LA PROHIBICIÓN DE VIAJAR. ME DICEN QUE ELLOS SIGUEN ABIERTOS Y QUE NO HAY NINGÚN PROBLEMA PARA ENTRAR EN LONDRES. ¿ME DEVUELVEN EL DINERO?**

Lo mejor en estos casos es **intentar llegar a un acuerdo**. Si has realizado la reserva a través de una agencia de viajes (física u online), debes reclamar a la agencia de viajes. Tanto si está físicamente en territorio nacional como online, la prohibición de viajar decretada te protege y obligan a la agencia a devolver el importe de la reserva o a aceptar la cancelación de la reserva sin coste alguno. Si lo has reservado directamente con el hotel, ya que no está afectado por la legislación española y tiene abierto el alojamiento, podría entenderse como una cancelación, por lo que se tendrá que cumplir lo que se dice en el contrato.



**4. PAGUÉ 2 NOCHES PARA LA FINAL DE COPA EN SEVILLA Y EL HOTEL DICE QUE SI CANCELO LA RESERVA NO ME DEVOLVERÁ LO PAGADO. ¿TIENE DERECHO A HACERLO?**

Te recomendamos llegar a un acuerdo y, si no lo consigues, esperar a ver qué evolución tiene la situación. A día de hoy (17-3-2020) no hay límite para viajar a Sevilla el 18 de abril, pero no se puede descartar que las medidas adoptadas por el gobierno tengan prórroga. Si esperas y finalmente las medidas adoptadas por el gobierno se prolongan hasta el 18 de abril, el hotel estará obligado a devolver el importe, y si no es así, podrás presentar una reclamación en Kontsumobide.

## **ACADEMIAS:**

**5. ESTOY APUNTADA EN UN EUSKALTEGI Y AHORA QUE HAN RESTRINGIDO LA LIBERTAD DE MOVIMIENTO NO PUEDO IR A CLASE. NOS HAN DICHO QUE NOS DARÁN CLASES ONLINE, PERO ESE SISTEMA NO ME CONVINCE. ¿PUEDO PEDIR LA DEVOLUCIÓN?**



En principio, estamos en una situación de excepción y el centro, en este caso el Euskaltegi, está haciendo lo que ha pedido el gobierno para limitar los movimientos de los ciudadanos y, al mismo tiempo, cumplir las condiciones del contrato. Entendemos que no es justo que se devuelva el dinero, ya que el centro está cumpliendo el contrato. En todo caso, es necesario acudir al contrato para tratar el tema en concreto.

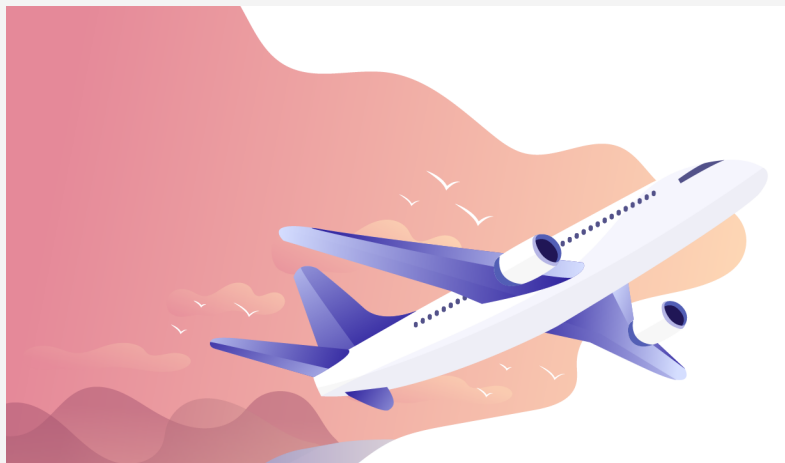
**6. INTERRUMPEN LAS CLASES EN LA ACADEMIA INGLESA DE MIS HIJAS Y NO SABEMOS POR CUÁNTO TIEMPO, NO NOS QUIEREN DEVOLVER EL DINERO ALEGANDO QUE LA DECISIÓN NO ES DE ELLOS Y QUE LO RETOMARÁN LO ANTES POSIBLE.**

El primer paso es intentar llegar a un acuerdo con la academia, para ello te recomendamos leer el contrato. En todo caso, es muy probable que esta circunstancia no esté recogida, ya que se trata de una excepción. Si no llegas a un acuerdo con la Academia, puedes reclamar en Kontsumobide o en la OMIC.

## **VUELOS:**

**7. TENGO INTENCIÓN DE IR A COPENHAGUE A FINALES DE MAYO, PERO ME GUSTARÍA CANCELAR.**

En estos casos, debemos mirar las condiciones del contrato. A día de hoy se desconoce la situación a esa fecha, por lo que la primera recomendación es esperar a ver cómo evoluciona la situación. Si se mantiene el cierre de fronteras, no deberías tener ningún problema. Por el contrario, si tú, por tu cuenta, cancelas el viaje, la compañía aérea tiene derecho a aplicar las cláusulas del contrato, por lo que la recomendación es intentar llegar a un acuerdo.



**8. ESTOY EN EL AEROPUERTO DE LIMA Y ME HAN CANCELADO EL VUELO DE VUELTA, HE SACADO OTRO BILLETE CON OTRA COMPAÑÍA Y ME HAN CANCELADO TAMBIÉN, ¿PUEDO PEDIR QUE ME DEVUELVAN EL DINERO? ¿A QUIÉN?**

Si la compañía aérea te ha cancelado el vuelo, tienes los siguientes derechos:

- **Recogida de información:** entrega por parte de la compañía aérea de un formulario con las condiciones de asistencia y compensación.
- **Recibir asistencia:** comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, en su caso, una o más pernoctaciones, así como el transporte entre el aeropuerto y el alojamiento.
- **Devolución del dinero u ofrecimiento de transporte alternativo hasta el destino final, en el que la compañía debe ofrecer tres alternativas.** Tienes derecho a prescindir del transporte alternativo que no te parezca adecuado.

**En ambos casos tienes derecho a la devolución del dinero. Tendrás que reclamar a las dos compañías.**

**Si la reclamación no arroja el resultado esperado, se puede interponer una reclamación sin coste alguno ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA). Está protegido por el Reglamento (CE) nº 261/2004.**