

Información da OMIC do Concello de Ponteareas á cidadanía

CANCELACIÓNS POR CORONAVIRUS:

Esta é unha situación sen precedentes. O Regulamento Europeo que protexe os dereitos dos pasaxeiros de aviación civil non contempla as situacións como a que estamos a vivir.

Se é a compañía aérea a que cancela a viaxe: os consumidores teñen dereito a información, asistencia e reembolso do importe do billete ou se é posible e o desexa o consumidor un transporte alternativo noutra data posterior. Como estas cancelacións obedecen a unhas circunstancias extraordinarias, alleas á compañía, o pasaxeiro non ten dereito á outra compensación económica. No caso de que a compañía non proceda á devolución do importe do billete, o consumidor poderá presentar unha reclamación.

Se é o pasaxeiro o que quere cancelar o voo ante a pandemia de coronavirus: o primeiro é revisar as condicións de cancelación do billete ou contrato, e se non contempla a devolución do importe do billete sempre se pode alegar forza maior, por circunstancias extraordinarias, alleas á vontade do consumidor.

Que facer se non me devolven o diñeiro, nin me cambian o voo?:

-Unha reclamación previa á compañía, sinalando que a cancelación obedece a causas extraordinarias, alleas á vontade do cliente e motivadas pola situación da epidemia mundial.

-Se a compañía non atende á solicitude do veciño/a, pode presentar unha reclamación ante a OMIC do Concello de Ponteareas, quen tentará unha avinza coa compañía e se non fora posible, informará ao veciño/a de outras opcións de reclamación.

A.E.S.A. informa aos pasaxeiros afectados pola situación actual de emerxencia dos seus dereitos ante os voos cancelados no teléfono **91.396.82.10. de luns a venres.**

Que pasa se contratei unha viaxe combinada, de voo e hotel, nunha axencia de viaxes?:

Cando concorran circunstancias extraordinarias, como as presentes, o viaxeiro ten dereito a resolver o contrato coa axencia de viaxes e ao reembolso completo do importe aboadado, pero non a unha compensación adicional.

Que pasa si reservei unicamente hotel?:

O viaxeiro ten que ver se contratou as noites de hotel cunha tarifa reembolsable, si dispón dun seguro de cancelación ou se o contratou a través de Booking ou Expedia e como estas declararon na súas páxinas web a situación de forza maior, non debería ter problema coa cancelación. Os hoteis están cambiando as súas políticas fronte ao Covid-19 e flexibilizando as cancelacións ou cambios de datas.

Devolución dos billetes de tren:

Dende o mércores 18 de marzo de 2020, procédese por parte de Renfe á anulación de todos os billetes de tren adquiridos para viaxar mentres dure o estado de alarma, devolvéndose o 100 % do importe aboado. Tamén se pode optar polo cambio de data.

Tamén se devolverá a través das Axencias autorizadas o importe dos billetes a todos os viaxeiros dos programas do Imserso.

Renfe ten habilitado un tfno de información o **91 8314520**.

Actividades canceladas, cales son os meus dereitos?:

Moitos usuarios pagaron actividades que agora están canceladas pola situación actual de pandemia, como ximnasios, academias, clases extraescolares, gardería, comedor, etc...

De xeito xeral, tes dereito ao reembolso da parte non utilizada mentres a actividade estivo pechada.

Sería necesario ver o contrato e si en algún sector, é posible clases online e as partes están de acordo en recibir deste xeito a formación, non procedería a devolución dos importes da cota.

Se ves que a empresa non reembolsa ou anula as cotas correspondentes, podes facer unha reclamación, en primeiro lugar ante a propia empresa e tentar chegar a unha solución entre as partes, e se non se resolve amigablemente presentar unha reclamación a través da OMIC do Concello de Ponteareas.

Concello de Ponteareas. Concellería de Saúde e Consumo.

O.M.I.C. Tfno: 986.640.000. Ext: 6. email: omic.ponteareas@xunta.gal