

PROCEDIMIENTO SOBRE LA DEVOLUCIÓN DE LAS CANTIDADES ABONADAS POR LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL PARA MAYORES DEL IMSERSO CUYOS VIAJES HAN SIDO INTERRUMPIDOS COMO CONSECUENCIA DE LA CRISIS SANITARIA DERIVADA DEL CORONAVIRUS COVID-19.

A partir del **jueves 7 de mayo de 2020**, las empresas **TURISMOSOCIAL** y **MUNDIPLAN** iniciarán el proceso de reembolso de las plazas del Programa de Turismo Social del Imerso interrumpidas tras la declaración del estado de alarma en nuestro país y de la consiguiente publicación en el Boletín Oficial del Estado de las Órdenes Ministeriales [PCM/225/2020, de 13 de marzo](#) y [SND/338/2020, de 8 de abril](#).

En relación con esta devolución se aclara que:

- **no** se cobrarán gastos de anulación, ni de gestión (6,20%), por lo que los usuarios recibirán en la cuenta bancaria facilitada al efecto o en la tarjeta de crédito o débito en la que realizaron el pago, **la cantidad íntegra abonada**.
- Los gastos de gestión (6,20%) se reintegrarán también, sin necesidad de nueva solicitud, que hayan recibido la devolución parcial del pago realizado.

El procedimiento para iniciar la tramitación y remitir las solicitudes varía en función de la empresa que gestiona el viaje:

1. En el caso de los **viajes de turismo de costa insular y de turismo de interior gestionados por TURISMOSOCIAL**:

Para la tramitación del reembolso, los usuarios deben necesariamente enviar una solicitud acompañada de la documentación original del viaje escaneada y los 24 dígitos del IBAN y nombre del titular de la cuenta bancaria a la siguiente dirección de correo electrónico reembolsosocovid@turismosocial.com. En el caso de que hayan realizado el pago con tarjeta de crédito o débito, no es necesario enviar la información de la cuenta.

Si no disponen de correo electrónico o de escáner, pueden remitir la solicitud y documentación a la siguiente dirección de correo postal:

TURISMO SOCIAL

CAMÍ DELS REIS 308.

URBANIZACIÓN CAN GRANADA

TORRE 3-A

07010-PALMA DE MALLORCA

En este caso, la remisión de la documentación tendrán que realizarla cuando cesen las medidas decretadas en el estado de alarma y se pueda circular libremente.

2. En el caso de los **viajes de turismo de costa peninsular gestionados por MUNDIPLAN:**

Se puede solicitar la devolución, indistintamente, utilizando alguno de estos dos procedimientos:

- A través de la página web de esta empresa, los usuarios deben acceder a su reserva a través de www.mundiplan.es indicando su DNI y Clave facilitada por el Imsero en su carta de acreditación. Para realizar la solicitud de reembolso se ha habilitado un proceso automático en la reserva accediendo a “solicitud de tramitación”, donde se podrá cumplimentar la información necesaria para proceder al reembolso.
- A través de una agencia de viajes, en cuyo caso se deberá acudir a la misma para gestionar la devolución cuando cesen las medidas decretadas en el estado de alarma y se pueda circular libremente.

Madrid, 2 de junio de 2020

Las empresas adjudicatarias, en base a las **Condiciones Generales de Contratación** que suscribe el usuario al hacer la reserva y que figuran en la página web de cada una de ellas, tendrán que reembolsar al viajero la totalidad de los pagos realizados.

Los gastos de gestión (6,20%) se reintegrarán también, sin necesidad de nueva solicitud, a los usuarios que ya hayan recibido la devolución parcial del pago realizado.