



## **CECU recuerda qué hacer para viajar de forma segura esta Semana Santa**

**Madrid, 6 de abril**

Aunque la posibilidad de retirar la obligatoriedad de mascarillas en interiores parece estar cada vez más cercana, no debemos olvidar que la pandemia de coronavirus aún tiene un gran impacto sobre la forma en la que viajamos. Por eso, la Confederación de Consumidores y Usuarios ([CECU](http://www.cecu.es)) ofrece consejos y recomendaciones a tener en cuenta para que, si se va a viajar esta Semana Santa, todos los consumidores estén protegidos.

Si quiere aprovechar estos días de descanso para viajar al extranjero, CECU le recuerda sus derechos ante posibles cancelaciones de reservas o denegaciones de embarque por la COVID-19.

### **Cancelaciones de vuelos o reservas hoteleras por no cumplir las medidas COVID del país que se visita**

Aunque se puede decir que el tráfico aéreo ha vuelto a su actividad pre-pandemia, en los últimos días se han cancelado decenas de vuelos por contagios de coronavirus, por lo que debemos seguir siendo cautos y cumplir con las recomendaciones del ministerio de Sanidad.



Además, como ya sabemos, la situación epidemiológica no es igual en todo el mundo y cada país dispone de distintos requisitos para la entrada en su territorio. Por eso, CECU aconseja que antes de contratar un viaje, así conforme se vaya acercando la fecha del desplazamiento, los consumidores revisen la web del Ministerio de Asuntos Exteriores, que ofrece información detallada y actualizada al respecto sobre cada país.

El consumidor es el responsable de cumplir dichas normas y, por tanto, de informarse al respecto. De no ser así, no podrá reclamar a la aerolínea o empresa con la que haya reservado el viaje o el alojamiento.

### **Cancelación por positivo del viajero**

Aunque cambien los protocolos, sigue sin ser recomendable coger un vuelo si se es positivo en coronavirus. Si se ha contratado un seguro, se podrá gestionar con él la devolución de los importes, pero aunque no se tenga, al ser una causa de fuerza mayor la que impide el viaje, tendremos derecho al reintegro de los importes.

### **Cancelación de un vuelo o una reserva por parte de la compañía**

Si en el destino se instauran restricciones a la entrada de viajeros y se cancela el vuelo o no se puede acceder a determinadas zonas en un viaje combinado, las compañías están obligadas a reembolsar el precio íntegro del billete (salvo gastos indebidos adicionales que deberán desglosarse) o, como alternativa, pueden ofrecer un bono equivalente el usuario podrá canjear más adelante.



La aceptación de este bono es totalmente voluntaria y su oferta debe ir siempre acompañada de la oferta de reembolso del importe pagado. En caso de aceptarse, es importante saber que tendrá validez durante un año y, si transcurrido ese período no se ha canjeado, se puede volver a solicitar el reembolso completo del importe pagado por el viaje. Esta devolución del pago deberá realizarse en un plazo inferior a 14 días.

Desde la Confederación se recomienda también valorar la contratación de un seguro de cancelación de viajes, revisando siempre la cobertura real de éste, para estar protegidos en caso de tener que cancelar un viaje por motivos personales o laborales.

Además, recuerda, a instancias de Asuntos Exteriores, que para facilitar la atención a los usuarios ante eventuales emergencias se pueden registrar antes de viajar en el Registro de Viajeros de este ministerio.

### **Ponemos a vuestra disposición portavoces para declaraciones.**

Esperamos que sea de vuestro interés,

Ana Mora - Responsable de Comunicación, CECU

**Más info: [comunicacion@cecu.es](mailto:comunicacion@cecu.es) y 657 50 47 12**

