



Circular informativa ás familias

Asunto: VIAXES DE ESTUDOS

REEMBOLSO DO ÚLTIMO PAGO DAS VIAXES DE ROMA E PARÍS

Unha vez cuberto o formulario da circular anterior referente á cancelación das viaxes de estudo, publicada nesta web, a axencia vai proceder ao reembolso dos seguintes pagos:

1. Nuns días recibirán por transferencia o importe correspondente ao último pago efectuado de Roma e París.
2. No prazo de 2 meses contados a partir da suspensión do estado de alarma, previsiblemente o 8 de xuño, recibirán por transferencia o resto do diñeiro. Excepto o que se especificaba na circular anterior como non reembolsable, e aquel que se especificaba como reembolsable unha vez que as compañías aéreas o abonen (estas poden demorar o pago ata a finalización da vixencia do bono, a condición de que este non se consumiu)

Aproveitamos para ampliar a información da circular anterior, esperando aclarar algunhas dúbidas que nos expuxeron e non podemos responder particularmente.

Dicirilles que nos puxemos en contacto coa OCU (organización de consumidores e usuarios) para contrastar a información que nos chegaba por diferentes vías.

Estas son as cuestións que a OCU nos confirmou:

1. O artigo 36.4 do RD 11/2020 permite ás axencias de viaxes ofrecer un bono polo importe do pago pola viaxe. Se ese bono non se consume nun ano, teñen que devolver o diñeiro. O motivo deste decreto publicado polo Goberno é dar tempo ás axencias para retomar a súa actividade, sen descapitalizarse.

No noso caso a axencia comprometeuse por escrito a devolver o diñeiro en dous meses tras a finalización do estado de alarma.

2. O artigo 36.2 di que o empresario da axencia está obrigado a devolver o diñeiro se non se pode cumprir o contrato. Por lei, esta devolución deberíase facer en 14 días, pero neste momento, isto non se pode esixir debido a que o decreto mencionado anteriormente permite demorar o pago un ano.
3. Nesta situación extraordinaria que nos atopamos non hai xurisprudencia sobre moitos temas, polo que as reclamacións non se poden basear en situacións anteriores.
4. Polo que respecta a Vueling, se pasado o prazo o bono non se consumiu, a compañía aérea está obrigada a pagar. A axencia de viaxes deixounos constancia por escrito de que reclaman o diñeiro, non aceptando o bono. Con todo á OCU cónstalle que se un particular quere reclamar directamente o diñeiro a Vueling, debe facelo a través dun número de teléfono que se atopa na páxina web da compañía, e ao que nunca responden.



5. En canto á posibilidade de que os hoteis non reembolsen parte do diñeiro, a normativa de cada país regula esta situación, ao que hai que engadir a normativa particular de cada país para o estado de alarma.

No noso caso, en París a normativa permite ao hotel non devolver o 59% do adiantado (ao redor de 100€ por alumno/a)

6. En canto aos seguros, hai unha parte non reembolsable, pero a que corresponde ás coberturas da propia viaxe si se podería reclamar. Non é moito diñeiro e é moi difícil a reclamación. Ademais terían que facela as familias xa que o contrato da viaxe é cos pagadores.
7. O instituto cancelou a viaxe no mesmo momento en que se suspenderon os voos, para poder reclamar o seu importe, como así estamos a facer. A OCU considera que as compañías aéreas acabarán pagando, pero tentarán consumir os prazos.

Esperamos ter resolvido todas as súas dúbidas. Pedímoslles desculpas polos correos que nos enviaron e que non foron respondidos, pero foinos imposible facelo un a un.

Aproveitamos para lembrarlles que cubran canto antes, se aínda non o fixeron, o seguinte **FORMULARIO** para solicitar o reembolso dos importes que lles correspondan.

Un saúdo

A directora,

Carmen R-Trelles Astruga