

Actualización 26/03/2020 Viaxe Francia 2020 1º BAC

1. O **mércores 25/03/2020** tras facer varias chamadas, enviamos sendos emails a través de operaciones@bthetravelbrand.com e dun cuestionario no enlace que nos enviou a axencia, solicitando en ambos o reembolso completo, xa que según nos indicaron no día anterior o **vo está non operativo**, polo que seguindo as aplicacións da Comisión Europea do Regulamento (CE) 261/2004 dos dereitos dos pasaxeiros ante a situación actual polo Cov-19, deben ofrecernos 3 opcións, 1 das que é o reembolso. *Poden ver na web dito regulamento.*

2. O **xoves 26/03/2020 ás 10:17**, recibimos email da axencia de Coruña, na que nos indican o seguinte:

Buenos días Roberto, soy, la compañera de, te escribo yo, ya que, por el estado de alarma, hay un equipo de emergencia del cual formo parte, el resto de compañeros están en ERTE.

Dicho esto, te informo de la situación en la que, como te trasladó Gema hace días, está vuestra reserva, te agradezco, por favor traslades a los padres esto tal cual para que sepan la situación real:

Desde el primer momento, por nuestra parte hemos tratado y seguimos haciendo que las condiciones sean siempre las más ventajosas para los pasajeros, en vuestro caso y en todos, de hecho hay servicios que inicialmente tenían gastos que hemos conseguido no los tengan. En este momento los padres recuperan el importe de todo lo pagado EXCEPTO los vuelos, esto no significa que quedemos así, estamos peleando con ambas compañías (Vueling y Transavia) que si me permites la expresión "reculen" y nos permitan la devolución íntegra. Nosotros como agencia hemos pagado a las compañías los diferentes plazos marcados, por lo que el dinero NO ESTÁ en nuestras manos, es por ello que hasta que las citadas compañías no nos abonen, nosotros no podremos hacer lo propio, por más que nos gustaría, créeme. Es un trabajo con un desgaste físico y emocional que no se si se valora, ahora poco importa, pero creo que si es justo hablar claro, y eso siempre lo hemos hecho.

Vuelo a repetir, a pesar de las limitaciones (compañías con teléfonos colapsados, llamadas a 902 y 807 desde teléfonos personales y mucho más...) estamos cada día pelando lo que afecta a nuestros clientes para tratar de solucionar esto de la mejor manera.

En este momento es lo que te puedo decir. Hemos recibido tu mensaje a través de CAV y ya los compañeros de aéreos están también peleando este y otros grupos.

En cuanto tengamos novedades, las que sean, se te comunicarán, por favor haz lo propio con los padres. **También os queremos recordar que algo que en circunstancias normales es rápido, ahora va todo mucho más lento**, por lo que de verdad que debemos tener cierta paciencia.

Para las devoluciones vamos a necesitar la cuenta bancaria y titular de la misma, por favor si te las hacen llegar y nos las vas pasando en cuanto sea posible procederemos.

3. O **xoves 26/03/2020 ás 10:54**, respondemos email da axencia de Coruña, na que lle indicamos o seguinte:

Buenos días,

entiendo perfectamente la situación, y se que las agencias de viajes y sobre todo sus trabajadores no lo estáis pasando nada bien.

Lo único que necesitábamos es esto, un email en el que se nos traslade la información pertinente de situación actual y los motivos por los que no informáis familias, y la constancia de que estáis reclamando, para yo poder transmitir dicha información a familias.

Ante mis reiteradas peticiones a, de llamar a las familias desde hace 1 semana, podría haberme dado esta respuesta me estás dando tú ahora.

También lles expoñemos o seguinte:

Finalmente, si el **vuelo no está operativo** y ha sido la compañía la que lo cancelado, según el Reglamento 261/2004 y su aplicación al Coronavirus, están obligados a ofrecer reembolso.

Nos ha llegado información de que Francia, Italia y Bélgica han legislado la posibilidad de emitir bonos/voucher en lugar de reembolso, aunque esto iría en contra de Reglamento estipulado por Comisión Europea, ¿es esto cierto o un bulo?

Agradezco muchísimo tu respuesta y os traslado todo mi ánimo en una situación tan difícil y compleja, pero si vosotros no informáis familias, necesito tener información.

Ya les trasladé a familias en todo momento que está es una situación extraordinaria y lenta, que deben tener paciencia, pero si tienen información puntual la paciencia la llevarán mucho mejor.

Necesito saber también si puedo seguir contacto con vosotros a través de este email, o cada vez tenga ponerme en contacto con vosotros tengo solicitar información via email o teléfono Madrid.

4. O **xoves 26/03/2020 ás 11:01**, nos responden o seguinte:

Hola Roberto, te respondo con calma que ahora lo leí por encima, puedes contactar con nosotros a través de este mail sin problema. No es necesario cubrir formulario alguno.

Estamos en contacto, que estamos en línea con vueling esperando ser atendidos. Mil gracias!

5. O **xoves 26/03/2020 ás 12:25**, nos responden o seguinte:

Después de días de incertidumbre y tras casi tres horas hoy en espera, hemos conseguido que VUELING nos reembolse los billetes. En este momento queda pendiente sólo TRANSAVIA, **que siguen en que NO**.

OJO, ahora toca esperar que Vueling y el resto de proveedores nos devuelvan el dinero para nosotros proceder, como te decía en mi anterior correo, no será todo lo rápido que nos gustaría, traslada a los padres que aunque para cada uno y para nosotros los clientes son únicos, las compañías tienen millones de cosas que resolver, insisto os pido paciencia con los trámites y os adelanto las gracias!

6. Nun novo email, solicitamos información da cuantía total a reembolsar neste momento.

7. A axencia nos solicita **os datos da conta bancaria: nº e titular**, para proceder cando podan. Necesito autorización vosa para lle enviar ditos datos, en caso contrario cando a situación se normalice e a axencia abra novamente as súas portas poderedes ir por alí personalmente.

8. Dada a situación actual, na que se ten aclarado a situación, e sabendo que se están a realizar todas as xestións necesarias, en caso de non obter información durante varios días, solicitamos tranquilidade xa que o proceso será lento e longo; e asegurovos que dende a casa continuaremos traballando e informando puntualmente no momento que nos notifiquen algunha novidade a través da web do IES Rego de Trabe.

Ante calquera dúbida rzdtutoria@gmail.com.

Moitas grazas por todas as vosas mostras de apoio e agradecementos.

Roberto Zuluaga Diaz

En Culleredo, a 26 de marzo de 2020