

CIRCULAR RD 11/2020 DEVOLUCIÓN VIAJES COMBINADOS

Huelva, 1 de abril de 2020

El Consejo de Ministros celebrado en el día de ayer que derivó en la publicación del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, incluye en su art. 36. 4 **se regula la posibilidad de emitir bonos por parte de las agencias de viajes para aquellos sido cancelados por el COVID19.**

- El organizador o, en su caso el minorista, podrán entregar al consumidor o usuario un bono para ser **utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas**, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido.
- Transcurrido el periodo de validez del bono sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado.
- **En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución. Entendemos que las garantías actuales de las agencias de viajes son suficientes para garantizar esta ejecución.**
- No obstante lo anterior, el organizador, o en su caso el minorista, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que estos solicitaran la resolución del contrato, de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 160 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios.
- Si solo algunos de los proveedores de servicios del viaje combinado efectuaran la devolución al organizador o, en su caso, al minorista, o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato.
- El organizador o, en su caso, el minorista, procederán a efectuar los reembolsos citados anteriormente en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución.

Para cualquier duda o consulta, estamos a vuestra entera disposición. Recuerda que tienes toda la información sobre el COVID 19 en www.foe.es.

Un saludo