

Viatges combinats

Afectacions a conseqüència del coronavirus COVID-19

16/04/2020 | 13:40

Si teniu contractat un viatge combinat (és a dir, un paquet vacacional amb un únic organitzador i transports, allotjament, excursions, etc.) i s'ha cancel·lat o esdevé impossible fer-lo per les limitacions que contacteu amb l'empresa per mirar de trobar una solució acordada (un canvi de dates, la inclusió de serveis, etc.).

Si no us interessa un acord i voleu anul·lar el contracte:

- Teniu de termini màxim fins a 14 dies després que acabi l'estat d'alarma per contactar amb el servei oficial de reclamacions, bústia de reclamacions en línia de l'empresa, correu electrònic...).
- Teniu dret a recuperar els imports que hagueu pagat, però d'acord amb la normativa de màrqueting:
 - L'empresa (organitzadora o minorista) disposa de 60 dies (a comptar des del moment de la cancel·lació).
 - Només té l'obligació de retornar-vos en diners els imports que encara no hagi pagat.
 - De la part no recuperada, l'empresa us pot fer un val o bo, amb validesa d'un any després de la cancel·lació. Aquest període, podeu demanar la devolució dels diners, que us han de ser retornats en efectiu.
- Si passats els terminis l'empresa no respon, no arribeu a un acord o bé no compleixen amb el que s'ha pactat, podeu presentar una **reclamació pública de consum del vostre municipi o comarca o amb el [formulari web de l'Agència Catalana del Consum](#)** mitjançant els **mecanismes de resolució alternativa de conflictes, que són:**
 - Si cap de les opcions anteriors no dona un resultat satisfactori, **podeu recórrer a la via judicial** mitjançant una **[Organització de persones consumidores registrada a Catalunya](#)**.

Avis legal: La ©Generalitat de Catalunya permet la reutilització dels continguts i de les dades desnaturalitzi la informació i que no es contradigui amb