

REF. : REEMBOLSOS/BONOS (Covid-19)

06 de Abril de 2020

Estimados amigos

Desgraciadamente recientes acontecimientos, todos negativos, nos han obligado a cancelar servicios reservados desde finales de febrero.

El sistema normal, aunque injusto, de reembolso automático al cliente sin conocer si el proveedor (Cia. aérea o receptivo) iba a devolvernos las cantidades correspondientes por servicios que se iban a prestar, aún siguen en varios casos pendientes de acuerdo.

Posteriormente el efecto arrasador del Covid-19 solo produjo una pequeña solución para que no nos quedásemos injustamente descapitalizados esa es la figura del **BONO** que ya funciona en Francia de forma más generosa.

Ante las posibles cancelaciones que puedan sufrir con motivo del Covid-19 informamos que Politours aplicará con sus clientes y colaboradores la normativa aprobada por el gobierno en el Real Decreto 11/2020 de 31 de marzo donde se seguirá el siguiente procedimiento con motivo del Covid-19 expuesto a continuación:

Artículo 36.4: "En el supuesto de que se trate de contratos de viaje combinado, que hayan sido cancelados con motivo del Covid-19, el organizador o, en su caso el minorista, podrán entregar al consumidos o usuario **un BONO, cuantificado económicamente**, 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/bono que hubiera correspondido. Transcurrido el período de validez del bono sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado.

Viajes combinados.- El organizador o, en su caso, el minorista, procederán a efectuar los reembolsos/bonos citados anteriormente en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato.

**Esta norma no aplica para aquellos clientes que cancelen sin estar cancelado el viaje por el estado de alarma, a los cuales se les aplicará los gastos de cancelación correspondientes.**

No obstante, desde el inicio de la crisis del coronavirus en Politours venimos ofreciendo más facilidades a nuestros clientes ampliando el plazo para consumir su viaje en 2020. En caso de que el viajero no pueda viajar durante este período de tiempo, extenderemos el aplazamiento aún más hasta abril de 2021 prorrogable. Cualquier cambio de tarifa aérea será aplicable en el precio final.

El reembolso deberá ser solicitado a nuestro departamento de administración, el cual emitirá el **BONO** correspondiente una vez verificada la cantidad depositada.

Este **BONO** queda garantizado por la póliza contratada anti insolvencia a tal efecto con AXA/AON.

**Presidencia**

**POLITOURS S.A.**

