

GUÍA DE LOS CONSUMIDORES

MEDIDAS EXTRAORDINARIAS DURANTE EL ESTADO DE ALARMA

TRANSPORTES Y OCIO

TRANSPORTE AÉREO



CANCELACIÓN DE VUELOS

- **ASISTENCIA:** comida y bebida necesaria, dos llamadas telefónicas o acceso a correo electrónico. Alojamiento y transporte a este en caso de necesidad.
- La compañía **DEBE OFRECER** al pasajero la elección entre: **Reembolso, Transporte alternativo lo antes posibles, Transporte alternativo en otra fecha que convenga al pasajero.**

CONSULTAR

https://www.seguridadaaerea.gob.es/lang_castellano/noticias_revista/noticias/200331_faq_derech_pasaj_est_alarm.aspx

TRANSPORTE FERROVIARIO



CANCELACIÓN DE BILLETES AVE, MEDIA Y LARGA DISTANCIA Y AVANT

Para hacer el cambio de tu billete hay 2 situaciones:

- Cuando ya sabes la nueva fecha para viajar, puedes pedir el cambio sin pagar más y en cualquier tarifa.
- Cuando no sabes la nueva fecha para viajar, puedes anular tu billete sin gastos.

CONSULTAR

<https://www.renfe.com/viajeros/lecturafacilysignos/index.html>

VIAJES TURÍSTICOS



CANCELACIÓN DE VIAJE COMBINADO PARA SEMANA SANTA

- **DERECHO A UN BONO** para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del Estado de Alarma. **NO ES OBLIGATORIO SU USO**, el consumidor podrá solicitar el reembolso, transcurrido el periodo de validez del bono.

CONSULTAR

https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/aud/economia/guia_preguntas_frecuentes_consumo_revm.pdf

ESPECTÁCULOS



CANCELACIÓN DE VIAJE COMBINADO PARA SEMANA SANTA

- En caso de imposibilidad de realización del evento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor (salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor) en la misma forma en que se realizó el pago en un plazo máximo de 14 días.
- **SE RECOMIENDA INFORMARSE** en páginas web, redes sociales, etc., de las empresas organizadoras.

CONSULTAR

https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/aud/economia/guia_preguntas_frecuentes_consumo_revm.pdf

MÁS INFORMACIÓN

- [Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19](#)

