



UCE-PALENCIA INFORMA QUE LOS HOTELES SE PREPARAN PARA EL CIERRE

Sigue habiendo dudas en relación de qué sucederá con aquellas reservas de hotel que ya teníamos previsto realizar. Muchos consumidores nos plantean como proceder para cancelar sus reservas y recuperar su dinero, o qué pasará a partir del 26 de marzo, fecha límite para el cierre de los hoteles.

La devolución del dinero en caso de cancelación de la reserva de hotel, tampoco es sencilla, ya que dependerá del tipo de contratación que se haya hecho. Si se contrataron **tarifas reembolsables**, sí se podrá solicitar la devolución del dinero, pero si se eligieron **tarifas no reembolsables** será complicado recuperar ese dinero. Aunque, también existe la posibilidad de que todavía se esté en plazo para poder cancelar, en ese caso será todo más sencillo.

En el caso de los **apartamentos** ocurre lo mismo que en los hoteles. Dependerá de las condiciones de la reserva y también del plazo de cancelación.

Por ello es aconsejable revisar las condiciones de nuestra reserva y consultar las medidas que ha adoptado cada hotel o apartamento, puesto que **están flexibilizando las políticas de cancelación y están permitiendo modificar las fechas de reserva sin coste para el consumidor.**

En el caso que **se haya realizado la reserva en una agencia de viajes** online u otro agente de viajes, hay que ponerse en contacto con dicha agencia para obtener información sobre su política de cambios y cancelaciones.



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

Pero todo esto cambiará ya que el Ministerio de Sanidad ha dictado una Orden por la que declara el **cierre obligatorio de hoteles, establecimientos turísticos, campings, aparcamientos de caravanas y alojamientos de corta estancia antes del próximo día 26.**

La Orden precisa que el cierre se producirá en el momento en que el establecimiento no tenga clientes y, en todo caso, en el plazo máximo de siete días naturales desde la entrada en vigor de la presente norma. En estos casos los consumidores tendrán **derecho al reembolso del importe** abonado por sus reservas. Esto afecta a los hoteles ubicados en España, pero ya son muchas las cadenas hoteleras que han anunciado el cierre inmediato de sus hoteles en todo el mundo.

Para cualquier tramitación, pedimos a los consumidores paciencia puesto que los medios habilitados para estas gestiones están un poco saturados y el tiempo de respuesta será más larga de lo habitual, por ello aconsejamos a todos los afectados a usar medios escritos para dejar constancia de toda tramitación y guardar toda la documentación relativa a la reserva y de cualquier tramitación que se gestione.

Os recordamos que continuamos con la defensa de los consumidores y pueden dirigirse tanto al correo electrónico de ucepalencia@telefonica.net o a los teléfonos siguientes: 979 70 00 99 y 683 518 678.

Palencia a 24 de marzo de 2020.

JUNTA DIRECTIVA UCE-PALENCIA.