



Portugaleteko Udala

Ayuntamiento de Portugalete

## INFORMACION DE LA OMIC DE PORTUGALETE

Con motivo de la emergencia sanitaria producida por el coronavirus COVID19 la atención de la Oficina Municipal de Información al Consumidor OMIC ha dejado de ser presencial, **pero su atención se sigue realizando por teléfono 944729254 de 9:00 a 13:00 horas y a través del correo electrónico [omic@portugalete.org](mailto:omic@portugalete.org).**

Durante estos días, se ha observado un incremento de llamadas solicitando información sobre dos aspectos que pueden ser de vuestro interés:

### **.- INFORMACION SOBRE CANCELACION DE VIAJES Y VUELOS**

Actuaciones aconsejadas para los usuarios afectados

- 1.- Debe presentar una reclamación ante la compañía aérea.
- 2.- Conserve toda la documentación: el billete, talón de equipaje, reclamación presentada, tickets o facturas de los gastos ocasionados
- 3.- En el caso de no recibir respuesta puede presentar una reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).
- 4.- Si hubiera contratado algún seguro de viaje, compruebe las coberturas.
- 5.- Si ha abonado el vuelo mediante tarjeta de crédito, compruebe si tiene algún seguro vinculado.
- 6.- Si el vuelo formaba parte de un viaje combinado (transporte más alojamiento) consulte sus derechos.
- 7.- Conserve toda la documentación que pueda justificar cualquier daño o perjuicio que se haya causado como consecuencia de la incidencia en el vuelo.

### **SUPUESTOS DEL COVID 19**

- .- si el viaje o vuelo está contratado para el período de estado de alarma:
  - a) La compañía aérea puede haber cancelado el mismo y se le avisará al email, pudiendo en ese caso modificar las fechas o solicitar reembolso
  - b) Si no se ha cancelado el vuelo, se puede solicitar la cancelación del viaje ya que debido al estado de alarma no se puede viajar
- .- si el viaje es para una fecha posterior, habrá que ver si se puede cancelar sin penalización, o cancelarlo aceptando la misma, o esperar a ir viendo la situación a esa fecha.

### **.- INFORMACIÓN SOBRE PLAZOS ADMINISTRATIVOS O JUDICIALES**

Se han suspendido todos los plazos administrativos o judiciales para evitar que los derechos de los administrados y justiciables se vean afectados, el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma en su disposición adicional segunda lo indica: Se suspenden e interrumpen los plazos previstos por lo que no hay ninguna actuación que se caduque o prescriba.

**RECUERDA, LA OMIC ESTÁ PARA INFORMARTE Y ASESORARTE EN TUS CONSULTAS Y RECLAMACIONES**