

## NOTA INFORMATIVA SOBRE LA RECOMENDACIÓN (UE) 2020/648 DE LA COMISIÓN DE 13 DE MAYO DE 2020 RELATIVA A LOS BONOS OFRECIDOS A LOS PASAJEROS Y A LOS VIAJEROS COMO ALTERNATIVA AL REEMBOLSO DE VIAJES COMBINADOS Y SERVICIOS DE TRANSPORTE CANCELADOS EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA DE COVID-19

El 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de COVID-19 una «emergencia de salud pública de importancia internacional» y, el 11 de marzo de 2020, lo calificó de pandemia. El grave impacto causado en los viajes nacionales e internacionales, tanto profesionales como de ocio, ha sido generalizado en Europa y en el resto del mundo desde el 1 de marzo de 2020.

En este contexto se publicó el pasado 14 de mayo la **Recomendación (UE) 2020/648 de la Comisión, de 13 de mayo de 2020, relativa a los bonos ofrecidos a los pasajeros y a los viajeros como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia de COVID-19**, con el fin último de promover la aplicación de la misma, por dos sistemas:

- i. Las organizaciones de consumidores y de pasajeros a nivel nacional y de la Unión deben animar a estos a aceptar, en lugar de un reembolso del dinero, bonos que presenten las características y se beneficien de la protección contra la insolvencia descritas en la presente Recomendación.
- ii. Las empresas, las organizaciones de consumidores y de pasajeros a nivel nacional y de la Unión, así como las autoridades de los Estados miembros, incluidos sus organismos nacionales de ejecución, deben contribuir a que se informe a todas las partes interesadas sobre la presente Recomendación y cooperar en su aplicación.

### CARACTERÍSTICAS RECOMENDADAS DE LOS BONOS

Los bonos deben tener un período mínimo de validez de doce meses. Sin perjuicio de lo dispuesto a posterior, los transportistas y los organizadores deben reembolsar automáticamente al pasajero o viajero el importe del bono en cuestión a más tardar catorce días después del final de su período de validez, si el bono no ha sido canjeado. Lo mismo se aplica al reembolso del importe restante del bono en caso de canjeo parcial previo.

Si los bonos tienen un período de validez superior a doce meses, los pasajeros y los viajeros deben tener derecho a solicitar el reembolso del dinero como muy tarde a los doce meses de la emisión del bono en cuestión. Deben tener el mismo derecho en cualquier momento posterior, sin perjuicio de las disposiciones legales aplicables en materia de plazos. Los transportistas y los organizadores pueden considerar la posibilidad de que los bonos sean reembolsables antes de transcurridos doce meses desde su expedición, si el pasajero o el viajero así lo solicita.

Los pasajeros y los viajeros deben poder utilizar los bonos para efectuar pagos relacionados con todas las nuevas reservas realizadas antes de su fecha de expiración, incluso si el pago o el servicio tienen lugar después de esa fecha.

Los pasajeros y viajeros deben poder utilizar los bonos para el pago de cualquier servicio de transporte o viaje combinado que ofrezca el transportista o el organizador.

Según la disponibilidad y con independencia de cualquier diferencia de pasaje o precio, — los transportistas deben garantizar que los bonos permitan a los pasajeros viajar en la misma ruta con las mismas condiciones de servicio que las especificadas en la reserva original; — los organizadores deben garantizar que los bonos permitan a los viajeros reservar un contrato de

viaje combinado con el mismo tipo de servicios o de calidad equivalente que el paquete cuyo contrato ha terminado.

Los transportistas y organizadores deben considerar la idea de ampliar las posibilidades de utilización de los bonos para reservas con otras entidades que formen parte del mismo grupo de empresas.

Cuando el servicio de transporte o viaje combinado cancelado se haya reservado a través de una agencia de viajes o de otro intermediario, los transportistas y los organizadores deben autorizar la utilización de los bonos también para nuevas reservas a través de la misma agencia de viajes o del otro intermediario.

Los bonos para servicios de transporte deben ser transferibles a otro pasajero sin coste adicional alguno. Los bonos para viajes combinados también deben ser transferibles a otro viajero sin coste adicional alguno, si los proveedores de los servicios incluidos en el viaje combinado aceptan la transferencia sin ningún coste adicional.

Con el fin de hacer que los bonos sean más atractivos, los organizadores y los transportistas podrían estudiar la posibilidad de expedir bonos con un valor superior al importe de los pagos efectuados por el viaje combinado o el servicio de transporte reservado originalmente, por ejemplo mediante una cantidad fija adicional o añadiendo servicios.

Los bonos deben indicar su período de validez y especificar todos los derechos vinculados a ellos. Deben expedirse en un soporte duradero, como el correo electrónico o el papel.

## COOPERACIÓN ENTRE LAS PARTES INTERESADAS

Si el pasajero ha reservado el servicio de transporte a través de una agencia de viajes o de otro intermediario, o si el servicio de transporte formaba parte de un viaje combinado, el transportista debe informar a la agencia de viajes, al intermediario o al organizador si el pasajero o viajero opta por un bono.

Los diferentes agentes económicos de la cadena de valor del transporte y de los viajes deben cooperar de buena fe y esforzarse por lograr un reparto equitativo de la carga provocada por la pandemia de COVID-19.

**Puede contactar con nosotros si necesita más información**

+ 34 93 418 19 12

[tandem@tandemsl.com](mailto:tandem@tandemsl.com)

[www.tandemsl.com](http://www.tandemsl.com)

