

Estimados padres y madres:

Nos ponemos en contacto con ustedes para informarles de la situación a día de hoy en la que está la cancelación del viaje de fin de curso del Colegio Camino Largo.

Tras esta emergencia de fuerza mayor que estamos sufriendo todos, nuestra agencia al contrario que muchas otras, ha permanecido en funcionamiento a pesar de no estar obligados a ello y también renunciando al cese temporal de actividad pudiendo hacerlo, todo ello para poder seguir atendiendo a nuestros clientes y poder gestionar todo tipo de modificaciones en sus viajes y así minimizar cualquier gasto producido por las cancelaciones o cambios por Coronavirus reduciendo los tiempos de tramitación.

En estas semanas nos hemos visto desbordados por el alto volumen de modificaciones y cancelaciones que entran cada día e intentamos dentro de nuestras posibilidades, gestionar todo lo más rápido posible y poniendo la prioridad según el orden de salida del viaje aunque no siempre es posible mantenerlo, ya que dependemos en la mayoría de los casos de terceros para realizar cualquier tipo de acción cuya situación puede ser ERTE, sólo atender casos de emergencia en horarios reducidos o simplemente ceses temporales por los que no recibimos respuesta.

Reconociendo las dificultades actuales el Gobierno de España ha publicado el 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 publicado en el Boletín Oficial del Estado el nº.91 del 1 de abril de 2020 y concretamente Sección 3.<sup>a</sup> de Medidas de protección de consumidores, artículo 36, de derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios dice en el párrafo 4 que en el que dadas las circunstancias amplía los plazos de devolución pasando de los 14 días habituales a un máximo de 60 días desde que se proceda a la cancelación o desde que el proveedor de servicios nos reintegre las cantidades depositadas. Es por ello que queremos que quede claro y estén informados de todo ello para que no quepa ninguna duda de que estamos cumpliendo con la legalidad.

El viaje contratado por el colegio no es un viaje complicado de gestionar ni tiene aparentemente ningún problema. Una vez nos notificaron la cancelación, trasladamos a tanto el albergue, medios de transporte, centros de visitas,... la decisión. Sólo ha habido inconvenientes con el albergue Vivac Aventura, ya que ellos se basan en que como ahora mismo la fecha del viaje no está dentro del estado de alarma y ellos a día del viaje están operativos pues consideran la cancelación como voluntaria y en ese caso cobrarían unos gastos de cancelación. Aconsejan mientras esperar para ver si se alarga el estado y cubre la fecha del viaje y en ese caso sí que estarían obligados y devolverían. El resto de proveedores se comprometen a devolver los depósitos que les hemos hecho durante estos meses. Ellos también tienen sus tiempos para devolver pero se comprometen a hacerlo sin problemas.

Continuamos trabajando con el objetivo de devolver el 100% renunciando a obtener beneficio alguno por nuestro trabajo todo este tiempo sobre el viaje ya que la circunstancia lo requiere. En caso de la devolución completa, solicitaremos la devolución de las rifas entregadas a cada alumno o al importe correspondiente, ya que se entregaron para sufragar parte del viaje que ya no se realizará y evidentemente no pueden quedar a beneficios del alumno por un viaje que se ha cancelado.

Dadas las limitaciones físicas que tenemos por trabajar de forma telemática, solicitamos como les informó el colegio, de la mayor información posible de las fechas e importes de pagos con claridad, para poder ir revisando y una vez que los proveedores nos devuelvan, poder hacerlo también a ustedes.

Esperamos que este correo sirva como compromiso de nuestra parte tanto con padres y madres como con el colegio y quedamos a vuestra disposición para aclarar cualquier duda al respecto.

Por último, también esperamos y deseamos que estén bien al igual que vuestras familias. Les enviamos mucho ánimo y fuerza para sobrellevar estos duros momentos para todos, deseando volver lo antes posible a nuestros quehaceres y retomar nuestras vidas.

Gracias por su comprensión y colaboración.

JOSE MEDINA

Responsable del departamento de Grupos



AGENCIA DE VIAJES – TRAVEL AGENCY

---

---

**C/ Heraclio Sánchez, 27. Edif. Galaxia.**

**38.204.  
Tenerife.**

**La**

**Laguna –  
Tel.: 922 262 012.**

**Información Legal:**

VIAJES SABANDA, S.L.

B-38059721.

Licencia: I-AV-0000.104.1

Inscrita en el Registro Mercantil de Tenerife. Tomo 361 – Libro 109 – Sección 2ª – Folio 115 – Hoja 1960.

Inscripción 4ª – 28-05-1986.