

Cancelación de viajes turísticos (viajes combinados)

En el supuesto de que un viajero hubiese contratado un **viaje combinado** (esto es, un paquete turístico con dos o más servicios contratados (como viaje, alojamiento u otros servicios turísticos como excursiones) y el lugar de destino estuviese afectado por una circunstancia extraordinaria como consecuencia del coronavirus (por ejemplo, decretos u órdenes del Gobierno de España u otro gobierno prohibiendo el acceso a un lugar determinado relacionado con el viaje) o se viese afectado por las limitaciones de movimiento concretas establecidas como consecuencia de la declaración del estado de alarma, el viajero tendrá derecho a **resolver el contrato** antes del inicio del mismo **sin pagar ninguna penalización** y tendrá derecho al **reembolso** completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

El procedimiento para reclamar a la agencia de viajes la devolución de los importes abonados es el siguiente:

- ***El consumidor tiene que reclamar a la agencia de viajes*** la resolución del contrato , *desde la imposible ejecución del mismo y la devolución de los importes abonados.*
- ***La agencia de viajes puede ofrecer*** un bono sustitutivo de dichos importes, con una validez de un año.
- ***Si el consumidor no utiliza el bono*** en ese plazo de un año, tiene derecho a la devolución del dinero.
- ***El consumidor también tiene derecho a la devolución del dinero si*** la agencia ha recuperado los importes que hubiese abonado a otros operadores económicos incluidos en el viaje (mayoristas, hoteles o aerolíneas). En este caso, *si el consumidor hubiese solicitado el reembolso*, la agencia deberá proceder a la devolución de lo pagado en el plazo de 60 días desde que hubiese recuperado el dinero o se hubiese resuelto el contrato.

En relación con la [suspensión de los Programas de Turismo del IMSERSO](#) durante un mes, se recomienda consultar la información facilitada a través de la página [web del IMSERSO](#)