



C. Portalet, 4, 1a
Tel. 93 842 66 35
08401 Granollers
omic@granollers.cat

NIF P-0809500-B

Recomanacions de caràcter general pel que fa a les cancel·lacions de viatges, transports i altres serveis, pel coronavirus

Els governs de diferents països estan prenent mesures per evitar l'expansió del coronavirus, que poden tenir afectacions en els drets de les persones consumidores: tancament d'establiments, prohibició d'entrada a un país, etc. Aquestes mesures són de **força major**, i estan donant lloc a cancel·lacions de tot tipus de serveis, com viatges, espectacles, serveis de restauració, etc., ja sigui per part de l'usuari com per l'empresa encarregada de donar el servei.

En general, a banda de revisar les condicions contractuals i contactar amb l'empresa prestadora del servei, per trobar una solució o intentar arribar a un acord, cal tenir en compte les següents recomanacions:

- si és l'empresa qui cancel·la el servei:

- si existeix causa de força major: hi ha dret a reclamar el retorn de tots els imports que s'hagi pagat, però no correspondrà cap compensació addicional.

- si no existeix causa de força major: es pot demanar a l'empresa la devolució dels imports pagats i una indemnització pels danys i perjudicis que es puguin acreditar.

- si és l'usuari qui decideix cancel·lar el servei:

- si existeix causa de força major: no es pot aplicar cap penalització pel fet de cancel·lar el servei.

- si no existeix causa de força major: cal comprovar si es disposa d'una assegurança que cobreixi aquest supòsit.

En aquest enllaç de l'Agència Catalana de Consum es pot trobar informació més detallada: <http://consum.gencat.cat/ca/detalls/noticia/Viatges-a-zones-afectades-COVID-19>

Si no es respecten els drets de l'usuari, i es vol reclamar a l'empresa, cal adreçar-s'hi en primer lloc, sempre de manera que en quedi constància: mitjançant el full oficial de reclamacions, una bústia de reclamacions en línia de l'empresa, correu electrònic, carta certificada o burofax...). Si en el termini d'un mes l'empresa no respon o no s'arriba a un acord, es pot presentar una reclamació a l'oficina de consum (de manera telemàtica a la **seu electrònica** de l'Ajuntament de Granollers).

Per a més informació, es pot fer la consulta a l'adreça de l'oficina de consum de l'Ajuntament de Granollers omic@granollers.cat