

Miércoles, 26 de febrero de 2020

1ª NOTA INFORMATIVA T&L ACTUACIONES CORONAVIRUS

Estimados asociados,

Dada la alerta creada por la aparición de casos de contagio de coronavirus (COVID-19) en España, y la incidencia que los mismos puedan tener en la actividad de nuestros hoteleros, TOURISM&LAW ha elaborado la siguiente nota informativa en la que se analizarán los diversos supuestos en los que nos podemos encontrar.

1.-CLIENTE CON RESERVA EN EL ESTABLECIMIENTO HOTELERO QUE FORME PARTE DE UN VIAJE COMBINADO VENDIDO POR AGENCIA DE VIAJES

1.a) Cancelación antes de la llegada a destino:

Si el establecimiento hotelero no está afectado por ninguna restricción impuesta al hotel, directamente, o en la localidad donde se encuentre, el servicio se puede prestar con normalidad, y, por lo tanto, dicha cancelación conllevará frente al cliente los gastos que por la agencia se hayan determinado en el contrato de viaje combinado.

2.b) Prolongación de la estancia contratada:

Si el cliente se ve en la necesidad de prolongar la estancia contratada en un establecimiento hotelero, bien por cuanto el alojamiento o la localidad hayan sido puestos en cuarentena, de manera que no pueda abandonar el lugar de destino, y siempre que aquella forme parte de un viaje combinado, la agencia de viajes se verá obligada a asumir el coste del alojamiento por un periodo no superior a tres noches, en régimen equivalente al contratado, en función de lo establecido en la legislación vigente. El resto de noches serán asumidas por el propio cliente, salvo que sea una persona con discapacidad o movilidad reducida, mujer embarazada, acompañantes de ambos, o menores acompañados, en cuyo caso el coste será asumido por la Agencia de Viajes en su totalidad.

3.c) Regreso anticipado del cliente:

Si el cliente decidiera poner fin al alojamiento, regresando anticipadamente, y no existe alerta sanitaria que impida prestar los servicios de aquél, el cliente deberá asumir los gastos que correspondan en el viaje combinado.

2.- CLIENTE CON RESERVA EN EL ESTABLECIMIENTO HOTELERO, CONTRATADO DIRECTAMENTE CON EL HOTEL, O A TRAVÉS DE AGENCIA DE VIAJES SIN QUE FORME PARTE DE VIAJE COMBINADO

2.a) Cancelación antes de la llegada a destino:

Si el cliente cancela la reserva sin que exista una restricción impuesta por parte de la autoridad sanitaria que impida la prestación del servicio de alojamiento hotel, el cliente asumirá los gastos de cancelación correspondientes a la tarifa contratada, y ello con independencia de que la contratación del servicio suelto se haya hecho directamente con el hotel, o a través de una agencia de viajes.

Por el contrario, si la cancelación del cliente se debe a que el hotel no puede prestar el servicio como consecuencia de una restricción impuesta por la autoridad sanitaria, el alojamiento, bien directamente, bien a través de la agencia de viajes con la que haya contratado, deberá cancelar sin gastos, y reembolsar los importes pagados por adelantado.

2.b) Prolongación de la estancia contratada:

Si el cliente se ve obligado a prolongar su estancia en el establecimiento hotelero, debido a que la restricción impuesta por las autoridades gubernamentales implique la cuarentena del lugar de destino, o la suspensión de medios de transporte, el cliente deberá asumir la tarifa en la que decida prolongar su estancia.

Por el contrario, cuando el cliente se vea en la necesidad de continuar su estancia por cuanto que el propio alojamiento ha sido puesto en cuarentena, de manera que el cliente no pueda salir del establecimiento, en dicho supuesto, al tratarse de una causa completamente ajena a su voluntad, el hotel deberá proporcionarle alojamiento y manutención hasta que cese la cuarentena declarada. Nos encontramos ante un supuesto de fuerza mayor, imprevisible e inevitable, que es definido como un acontecimiento extraordinario, y en el que no se puede exigir responsabilidad de pago sobre los servicios prestados.

No obstante, si la contratación se ha hecho a través de un banco de camas, puede ser que el contrato con el hotel prevea otro régimen de asunción de gastos, por lo que habrá que estar a lo dispuesto en dichos contratos.

2.c) Regreso anticipado:

Si el cliente opta voluntariamente por anticipar su vuelta, no existiendo ningún tipo de restricción gubernamental al establecimiento hotelero donde se encuentra alojado, será el propio cliente el que asuma los costes que dicho regreso anticipado pudiera ocasionarle, no procediendo devolución alguna de las noches no disfrutadas por parte del hotel.

Es conveniente que cada establecimiento hotelero verifique la póliza de responsabilidad profesional y de actividad que tenga contratada para que, en caso de que aquél incurra en algún tipo de gastos como consecuencia de la alerta sanitaria, pueda recuperarlos con cargo a la misma. Por otra parte, es posible que la autoridad, tanto autonómica como estatal, acuerde algún tipo de ayuda para paliar los daños que puedan sufrir nuestros establecimientos cuando se les imponga una situación de cuarentena, que hasta la fecha no existe.

Como vemos, estamos ante un panorama muy delicado al tratarse de un asunto de salud pública, y en el que las próximas horas es muy probable que el Ministerio de Salud ultime el Protocolo en Materia de Turismo, anunciado ayer día 25 de febrero de 2020.

Es de esperar que dicho protocolo contenga las pautas a seguir, tanto por parte de los establecimientos hoteleros, del resto de operadores turísticos, así como de las propias autoridades locales en caso de nuevos contagios, por lo que estaremos pendientes de su divulgación para completar nuestra información.