

Barcelona, 22 de Diciembre de 2009

CIRCULAR Nº 231/09

IMPORTANTE

OPERATIVA A SEGUIR: AIR COMET

En relación a la problemática de Air Comet y ante las consultas recibidas de cómo tienen que proceder las agencias de viajes ante las peticiones de reembolso de sus clientes, informarles que:

- En relación a los **billetes sueltos no volados y que todavía no han sido liquidados**, durante el día de hoy ACAV ha estado en contacto permanente con IATA, a fin de que ésta garantice a las agencias de viajes que no tendrán que liquidar estos billetes a IATA y autorice el reembolso de los mismos por parte de las agencias de viajes. No obstante, todavía no se ha recibido tal confirmación. Por tal motivo y estando previsto que IATA nos informe en breve, **nuestra recomendación es que no efectúen reembolso alguno hasta disponer de la pertinente autorización de IATA.**

Comunicarles que ACAV ya ha informado al Ministerio de Fomento que no se procederá al reembolso de estos billetes hasta que nos dispongamos del beneplácito de IATA.

- En caso de **billetes sueltos no volados y ya liquidados a la compañía**, **corresponde a Air Comet el reembolso de estos billetes**, pues la agencia de viajes ya los ha liquidado a la compañía, por consiguiente no procede reembolso alguno.

- En caso de **viajes combinados**, el cliente tiene derecho al **reembolso de todas las cantidades pagadas o a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el organizador pueda proponérselo.** En este caso **no procede el pago de la indemnización, pues la cancelación del viaje obedece a un supuesto mayor para la agencia de viajes.**

- En relación a **pasajeros que se encuentran con su viaje ya iniciado y que tienen que regresar**, **les recomendamos que se pongan en contacto con los teléfonos atención 24 horas facilitados por Aviación Civil (91 5978321, 91 5975075 y 91 5977231), que han establecido un dispositivo de recolocación para casos urgentes.**

SECRETARIA

ACAV

c/ Rosellón, 25 bajos, despacho 1 - 08029 Barcelona

[T] 93 321 97 29 [F] 93 322 12 04

[MAIL] acav@acav.net

[WEB] www.acav.net