



11 de marzo de 2020

## Boletín informativo sobre cancelaciones por motivo del Coronavirus

Apreciado viajero:

Conscientes de situación mundial es importante mantenerse informados sobre todo lo necesario para la realización de su viaje o si, por el contrario, cancelar el mismo. Sobre esto le informamos que, según lo establecido en la Carta de Derechos del Viajero o Cliente (carta), todo viajero debe recibir un servicio de excelencia, seguro y eficiente de parte de toda persona autorizada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico (CTPR) para dedicarse al ofrecimiento y venta de pasajes y paquetes de viajes y/o excursiones. Esto sea dentro o hacia fuera de Puerto Rico.

Según lo establecido en la carta, usted tiene derecho, entre otras cosas a:

- a) Estar informado de los detalles de su viajes o excursión.
- b) Estar informado sobre las opciones de pago.
- c) Estar informado sobre las reglas de cancelación y reembolsos.
- d) Obtener un recibo de pago al momento de realizar pagos parciales o totales.

Es importante que, antes de tomar la decisión de cancelar o cambiar su viaje, examine cuidadosamente las cláusulas de cambio o cancelación bajo las cuales formalizó su acuerdo de compraventa con el agente de viajes autorizado. Este acuerdo debe estar firmado por usted o por el líder del grupo de viajes (según sea el caso). Verifique en dicho contrato las posibles penalidades y/o cargos por cancelación o cambios; así como el término de tiempo establecido para efectuar dichos cambios.

Antes de radicar cualquier queja o querrela ante CTPR, póngase en contacto con su agente de viajes o con la aerolínea y solicite alternativas de acuerdo con el contrato de viaje formalizado entre las partes. No obstante, y según vaya evolucionando la situación global provocada por el coronavirus, las líneas aéreas y turoperadores podrían ofrecer alternativas más beneficiosas que pueden incluir relevo de cargos o penalidades, así como brindar créditos para usarse futuramente, por cambios en el itinerario (fecha) del viaje. Verifique con su agente si estas políticas están disponibles para usted.

Exhortamos al público a mantenerse bien informados y ejercer el buen juicio sobre cualquiera que sea su decisión de viajes

Cordialmente,

Hugo L. Real Hernández  
Director Interino