
A Coruña, 25 de Marzo de 2020

Estimados viajeros y familias,

Tras unas semanas excepcionales, que prácticamente han parado al mundo nos vemos en la necesidad y obligación de escribir este comunicado.

Estamos seguros de que entienden que todos estamos viviendo una situación muy compleja y sin precedentes.

En primer lugar queremos transmitirles que Viajes Embajador ha estado en comunicación e hilo directo con los profesores responsables y/o direcciones de los centros escolares afectados. Nos consta que algunos padres o familiares nos han escrito, hemos tratado de responder pero somos conscientes de que no pudimos hacerlo a todo el mundo. Les pedimos comprensión, debemos priorizar nuestras comunicaciones con los responsables de los grupos para agilizar todos los procesos.

Nuestro departamento de grupos está tratando de solucionar de la mejor manera posible cada una de las situaciones, porque cada grupo es distinto. Decirles que, al igual que ustedes con nosotros, desde Viajes Embajador hemos cumplido y pagado a nuestros proveedores (compañías aéreas, servicios terrestres, hoteles, etc..). Todos estos proveedores también se han visto directamente afectados por lo que ellos también nos piden comprensión y en ocasiones dan soluciones o alternativas que no son de nuestro agrado ni del del profesorado responsable.

En Viajes Embajador consideramos que una de las soluciones más razonables y que menos perjuicio económico y personal puede producir a los integrantes del grupo, es el cambio de fechas, algo que ya hemos efectuado con algunos centros escolares que han decidido posponer su viaje para Junio, Septiembre u Octubre.

Para facilitar la comprensión de la situación, les enviamos algunas preguntas y respuestas que es probable que se hagan;

- **No tengo noticias de mi centro escolar, ¿Me pueden dar información?**

Cada centro escolar está puntualmente informado de las medidas que hemos adoptado. En muchos casos todavía no hemos recibido respuesta por parte de los proveedores debido a la saturación de cancelaciones. Pedimos comprensión. Previa autorización del profesorado responsable, iremos publicando las novedades dentro de su perfil privado en nuestra web.

- **¿Quien decide si se cambian las fechas o se cancela el viaje?**

El centro escolar valora las circunstancias y las opciones en función de las alternativas. Hemos de entender que cada caso es distinto y que nos es fácil tomar una decisión que guste a todos.

- **¿Como están procediendo los proveedores?**

***Compañías aéreas*:**

Nos estamos encontrando que, a día de hoy, ninguna compañía aérea está reembolsando el dinero de los billetes de avión, haya sido el vuelo cancelado o no. Están argumentando situaciones fuera de su control y medidas tomadas por los gobiernos. La "solución" que están ofreciendo es un crédito por el valor de lo pagado por el grupo, utilizable en un plazo determinado (en algunos casos dentro de este 2020, otras compañías dan un año).

r

A día de hoy, si el grupo decide viajar ni hacer uso del crédito, el importe de los billetes se perdería, repetimos, esto a día de hoy. La situación podría cambiar en función de directrices desde las instituciones encargadas que ya han recibido la queja por parte de las agencias de viajes que somos los primeros en denunciar esa política de crédito por parte de las compañías aéreas.

***Resto de proveedores*:**

Nos estamos encontrando con situaciones de todo tipo, en algunos casos nos reembolsan parte de lo abonado, en otros nos dan opción de cambio de fecha y algunos pretenden cobrar y no devolver nada. Influye mucho el país, en estos momentos Italia o Francia están siendo más comprensivos porque viven una situación similar a la nuestra. Otros países como Reino Unido están aplicando condiciones "leoninas" que seguimos negociando por escrito. También influye mucho la fecha prevista del viaje y la situación en la que se encuentre el país al que viajaríamos.

- **Mi viaje es en Mayo o Junio ¿Vamos a poder viajar? ¿Puedo cancelar el viaje?**

Queremos transmitirles tranquilidad, estamos analizando con las direcciones de los centros escolares cada una de las situaciones. Les irán informando de la decisión tomada. Debemos ser conscientes que todo depende de acontecimientos futuros.

- **¿Que pasa si cambiamos la fecha del viaje y en la nueva fecha seguimos teniendo estado de Alarma o restricciones para viajar a otros países?**

Si en la nueva fecha prevista no podemos viajar, seguiremos de vuestro lado y trabajando para buscar la mejor solución.

r

- **Mi centro escolar ha decidido cancelar ¿Cuándo y cómo voy a recuperar mi dinero?**

Una vez el centro decide no viajar y previa información de los gastos de cancelación, procederemos a solicitar el reembolso a nuestros proveedores. Dependemos en gran medida del tiempo en que dure esta situación y del plazo en que recibamos dicho dinero. No podemos darles una fecha concreta por el momento, seguimos trabajando porque cada grupo tiene peculiaridades diferentes. Iremos actualizando la información una vez se normalicen los canales de comunicación con los proveedores que como ya indicamos, están saturados.

- **¿Qué pasa con las rifas de auto financiación?**

Les rogamos conserven los talonarios de rifas no vendidas. Siguen siendo válidas y los obsequios se entregarán siempre y cuando se efectúe el sorteo de Lotería Nacional.

Queremos también volver a pedirles comprensión en una situación sin antecedentes. También que hagan un esfuerzo para tratar de comprender que vivimos una situación en la que todas las partes salimos perjudicadas.

En Viajes Embajador llevamos casi 30 años trabajando con grupos, les aseguramos que somos una empresa seria que estaremos a la altura a la hora de solucionar cada caso. Defenderemos los intereses de nuestros clientes y les ayudaremos a buscar la mejor solución. También pedimos comprensión para los profesores/organizadores, en ocasiones no les resulta fácil tomar decisiones ni comunicarse con las familias en la situación que estamos viviendo.

r

Esta carta es, para nosotros, un ejercicio de transparencia con ustedes. No quiero terminar sin mostrar mi reconocimiento a todas las personas que están poniendo toda su energía para superar esta situación, nuestra solidaridad y agradecimiento por ese trabajo

Atentamente,

Óscar Regal.
Director General.

r