



Fiscalización

Acciones y políticas aplicadas por aerolíneas en Costa Rica ante el COVID-19

Marzo, 2020

Marco Legal

Constitución Política -Artículo 46-

**Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor,
Ley N. 7472**

Reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC

Artículo 46.- Constitución Política

“... Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La Ley regulará esas materias...”

(Así reformado por Ley No. 7607 de 29 de mayo de 1996)

Derechos del consumidor

Protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente.

Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

Acceso a una información, veraz y oportuna.

Ley 7472 - Artículo 32.- Derechos del Consumidor



Se consultó la página Web de 26 aerolíneas, de acuerdo con el directorio de la página Web del Aeropuerto Internacional Juan Santa María, Costa Rica, <https://sjoairport.com/directorio-de-aerolineas>



La información obedece a consultas realizadas el martes 17 de marzo de 2020, por lo que la misma queda sujeta a cambios en las acciones y políticas aplicadas por las aerolíneas ante la presencia del COVID-19.

Aerolíneas publicadas en la página Web del Aeropuerto Internacional Juan Santa María, Costa Rica

Total de aerolíneas: 26



Fuente: <https://sjoairport.com/directorio-de-aerolineas>

Variables fiscalizadas



Principales hallazgos

Principales hallazgos

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Aerolíneas consultadas *	26	100%
Aerolíneas que disponen de políticas especiales **	24	92%

**Consultas realizadas el martes 17 de marzo de 2020.*

***Aerolíneas que disponen de información en la página Web sobre las acciones y políticas aplicadas por la presencia del COVID-19.*

– Observación:

La información que a continuación se presenta, **se basa en las 24 aerolíneas** que disponen de información en la página Web, sobre las acciones y políticas aplicadas por la presencia del COVID-19.

Aerolíneas que disponen de información en su página Web sobre las acciones y políticas aplicadas ante el COVID-19

Total de aerolíneas: 24



American Airlines

DELTA

LATAM

AIR CANADA

Avianca

edelweiss

Lufthansa

AIRFRANCE

BRITISH AIRWAYS

IBERIA

Southwest

air transat

Condor

interjet

spirit
LESS MONEY MORE GO.

Alaska

Copa Airlines

jetBlue

UNITED

WESTJET

wingo

KLM

volaris

Fuente: <https://sjoairport.com/directorio-de-aerolineas>

Se excluyen Air Panama y Albatros Airlines porque no disponen de información en su página Web.

¿EN QUÉ CONSISTEN?

1. Posibilidad de reprogramar la fecha de viaje y/o cambiar la ruta y/o el destino, **sin el cobro de una multa o penalidad por el cambio***.
2. Posibilidad de reprogramar la fecha de viaje y/o cambiar la ruta y/o el destino, **sin la aplicación de un diferencial en el costo de la tarifa****.
3. Posibilidad de obtener un reembolso por la cancelación del vuelo.



***Multa o penalidad:** se refiere al cobro adicional que realizan las aerolíneas por los cambios solicitados por el consumidor.

****Diferencial en el costo de la tarifa:** corresponde cuando la nueva tarifa es superior a la adquirida, por lo que el consumidor deberá pagar la diferencia.

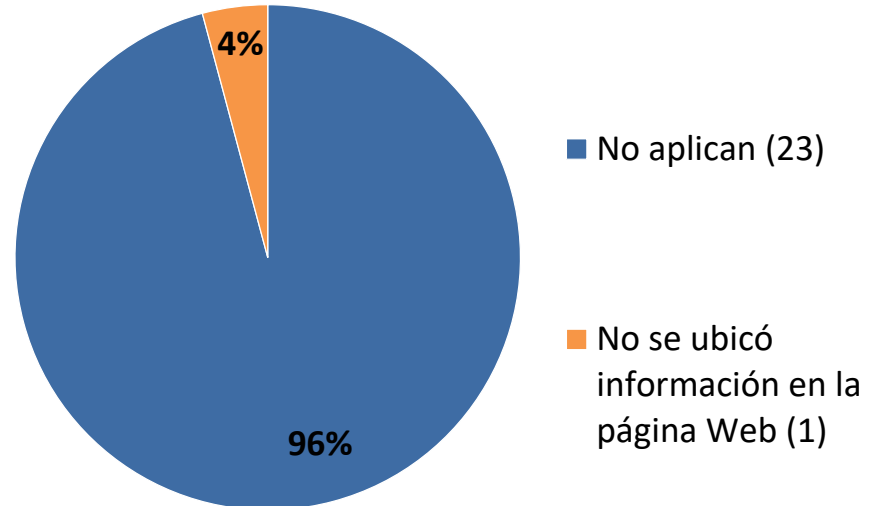
- Aplican multa o penalidad por reprogramación de fechas:

No aplican (23)			No se ubicó información (1)
			
			
			
			
			
			
			
			



El 100% permite la reprogramación de fechas

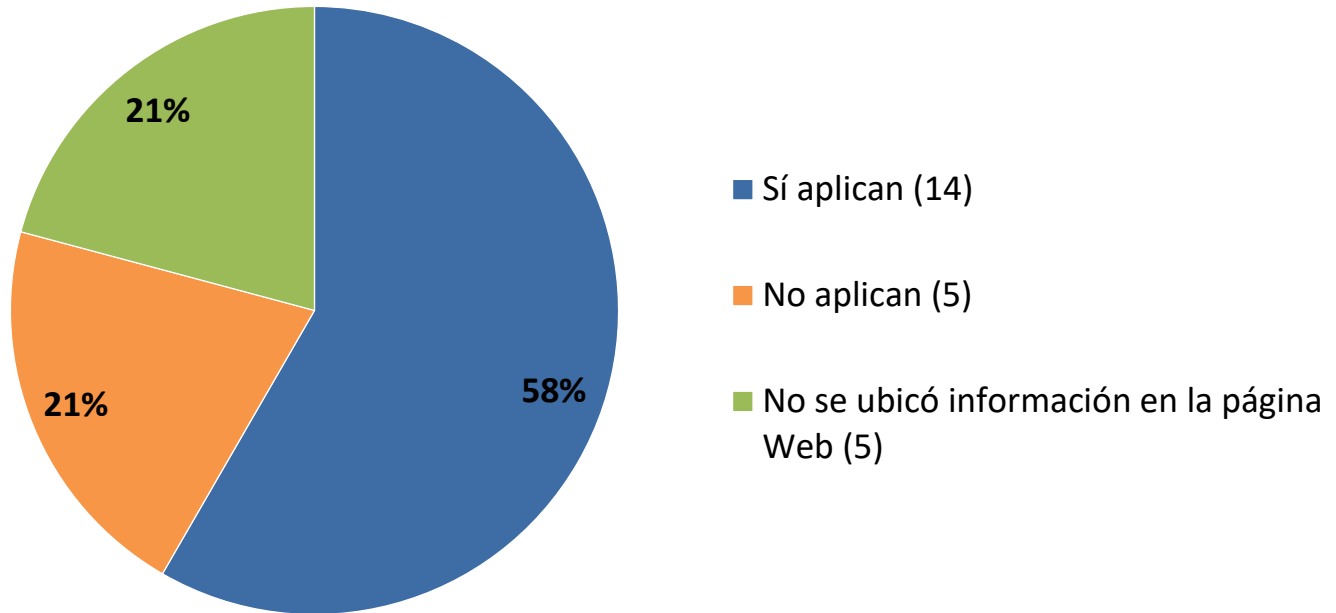
Aplican multa o penalidad por reprogramación de fechas



- Aplican un diferencial de costo en la tarifa por reprogramación de fechas:

No aplican (5)	Sí aplican (14)	No se ubicó información (5)
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		

Aplican un diferencial de costo en la tarifa por reprogramación de fechas



Diferencial en el costo de la tarifa: corresponde cuando la nueva tarifa es superior a la adquirida, por lo que el consumidor deberá pagar la diferencia.

- Permiten cambio de ruta y/o destino:

Sí permiten (14)

No se ubicó información (10)



Lufthansa

jetBlue



Condor

IBERIA



LATAM

AIRFRANCE



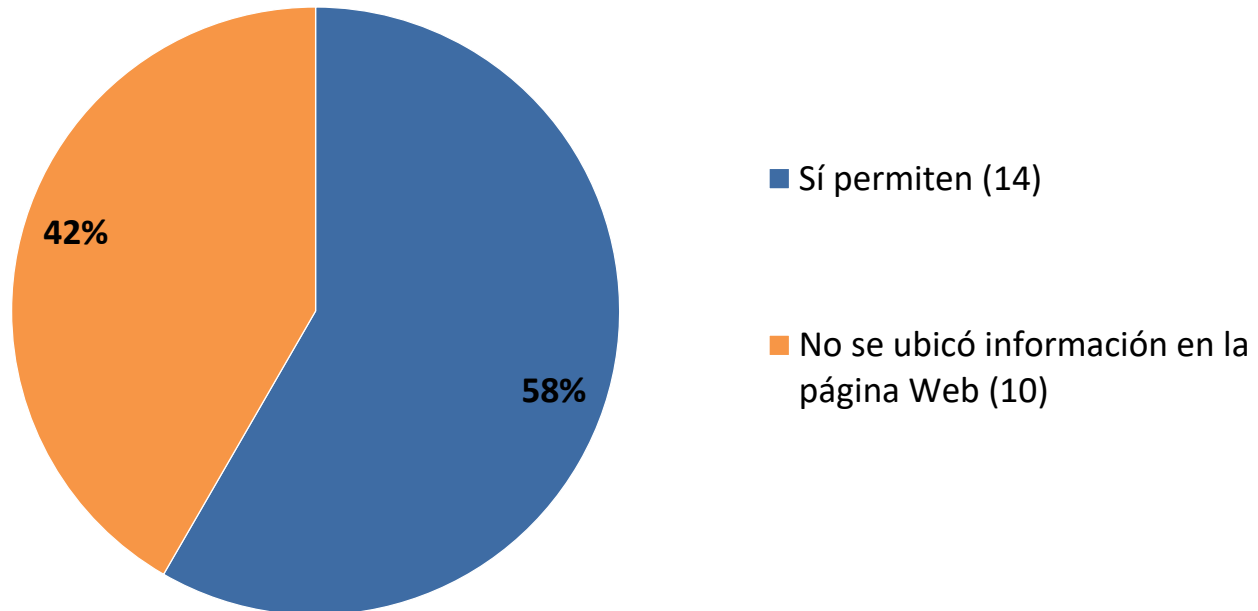
air transat

American Airlines

Alaska

Avianca

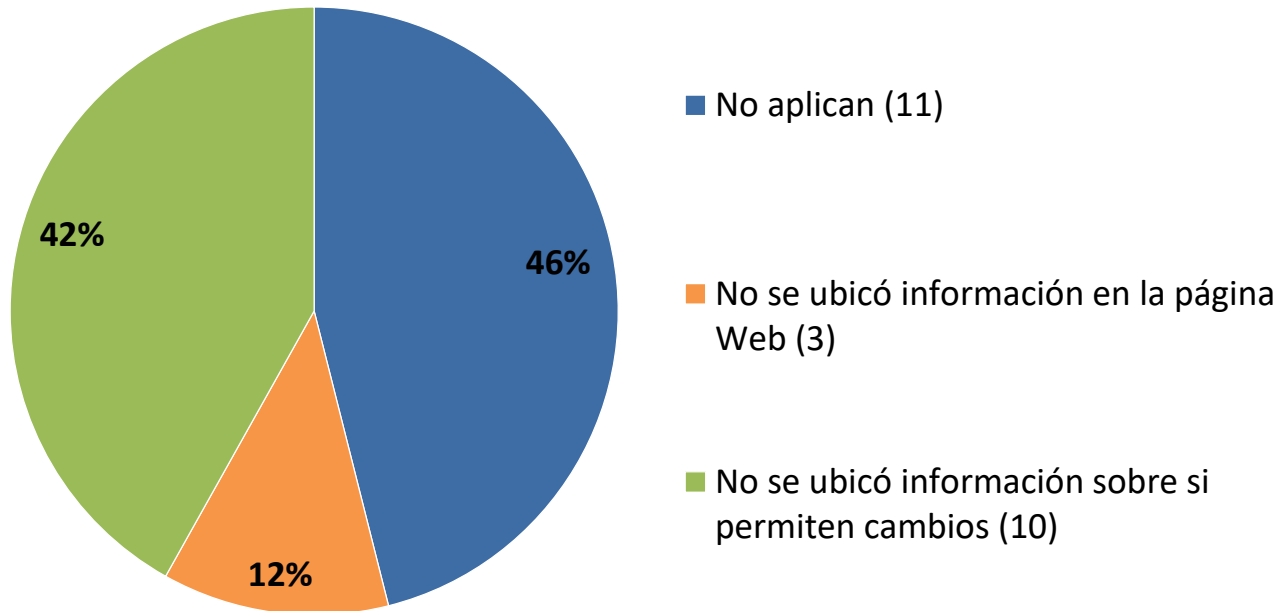
Permiten cambio de ruta y/o destino



- Aplican multa o penalidad por cambio de ruta y/o destino:

No aplican (11)	No se ubicó información sobre si permiten cambios (10)	No se ubicó información (3)
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		

Aplican multa o penalidad por cambio de ruta y/o destino

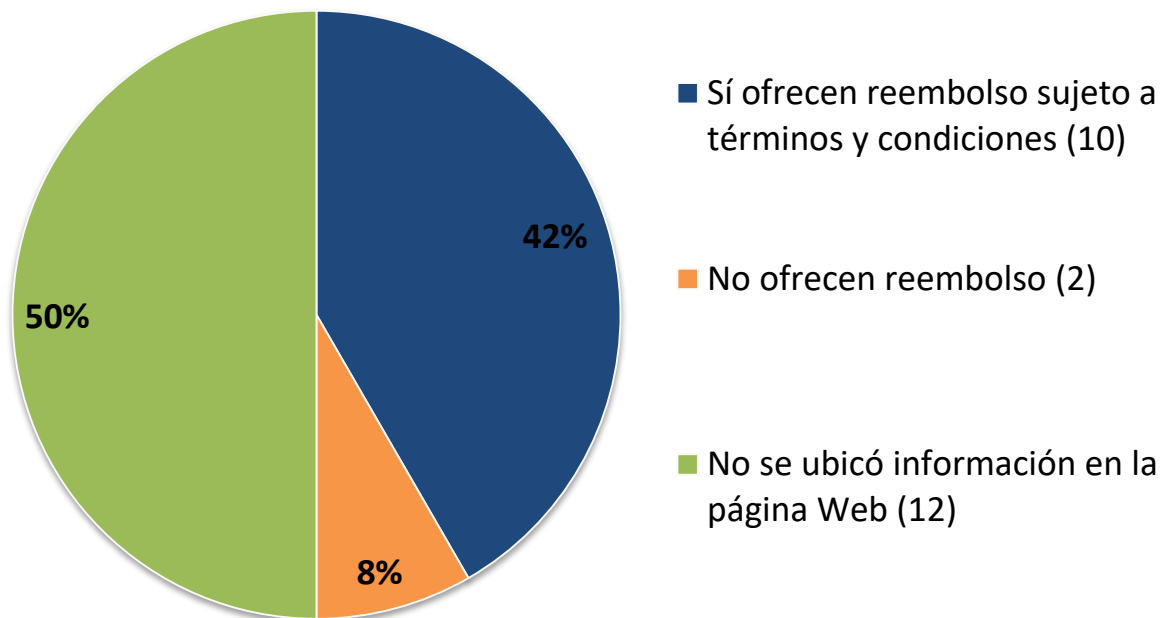


– Ofrecen reembolso:

No ofrecen reembolso (2)	Ofrecen reembolso sujeto a términos y condiciones (10)	No se ubicó información (12)
-----------------------------	---	------------------------------



Ofrecen reembolso



- Aplican créditos por el monto del boleto para utilizar en viajes futuros:

Ofrecen otras políticas por cancelación de rutas y/o vuelos
(18)

No se ubicó
información (6)



American Airlines

 DELTA

 **edelweiss**

AIRFRANCE

CopaAirlines

IBERIA

AIR CANADA

 **air transat**

BRITISH AIRWAYS

Southwest

 **Condor**

Alaska

wingo

spirit
LESS MONEY MORE GO.

 **Interjet**

WESTJET

jetBlue

UNITED

Avianca

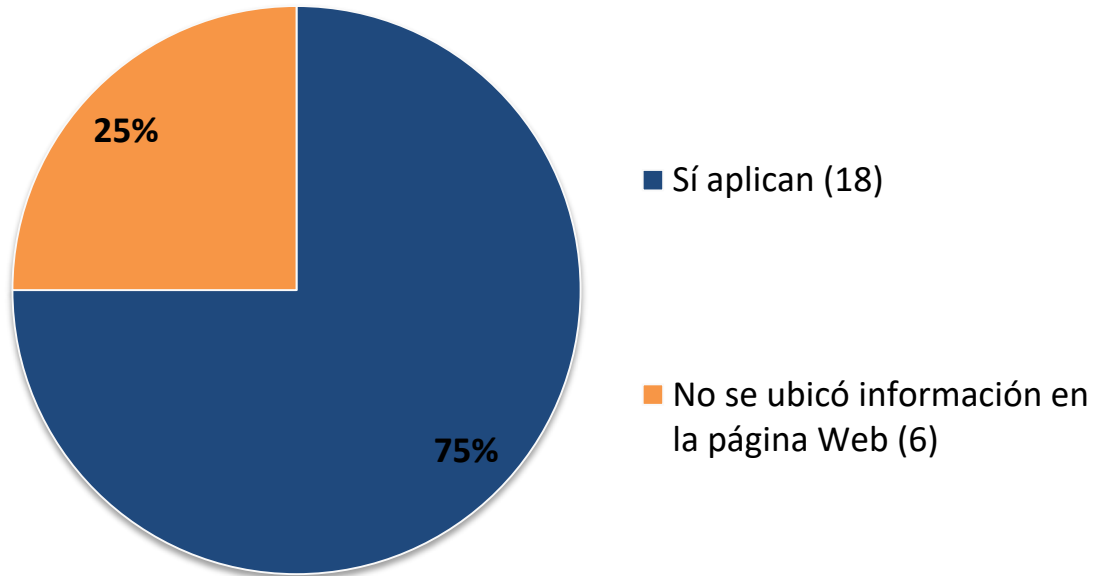
 **LATAM**

volaris

 **KLM**

 **Lufthansa**

Aplican créditos por el monto del boleto para utilizar en viajes futuros

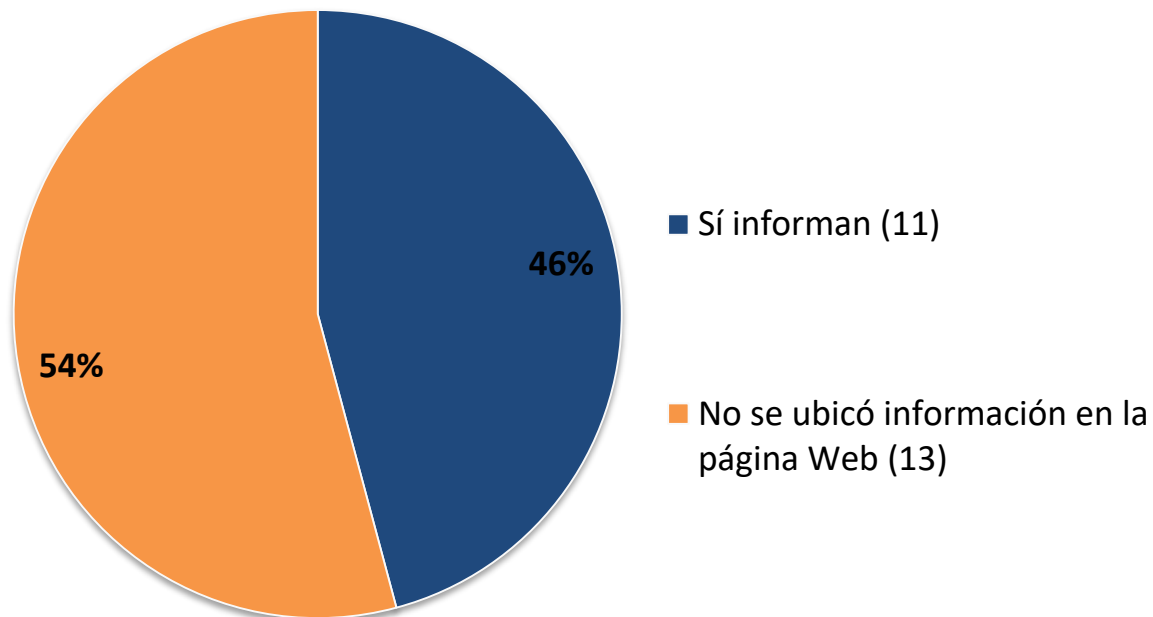


El crédito aplica por el monto total de la compra para que sea utilizado en un futuro viaje y será válido hasta por un año desde la fecha de la compra original o hasta el 31/12/2020, según los términos de la aerolínea.

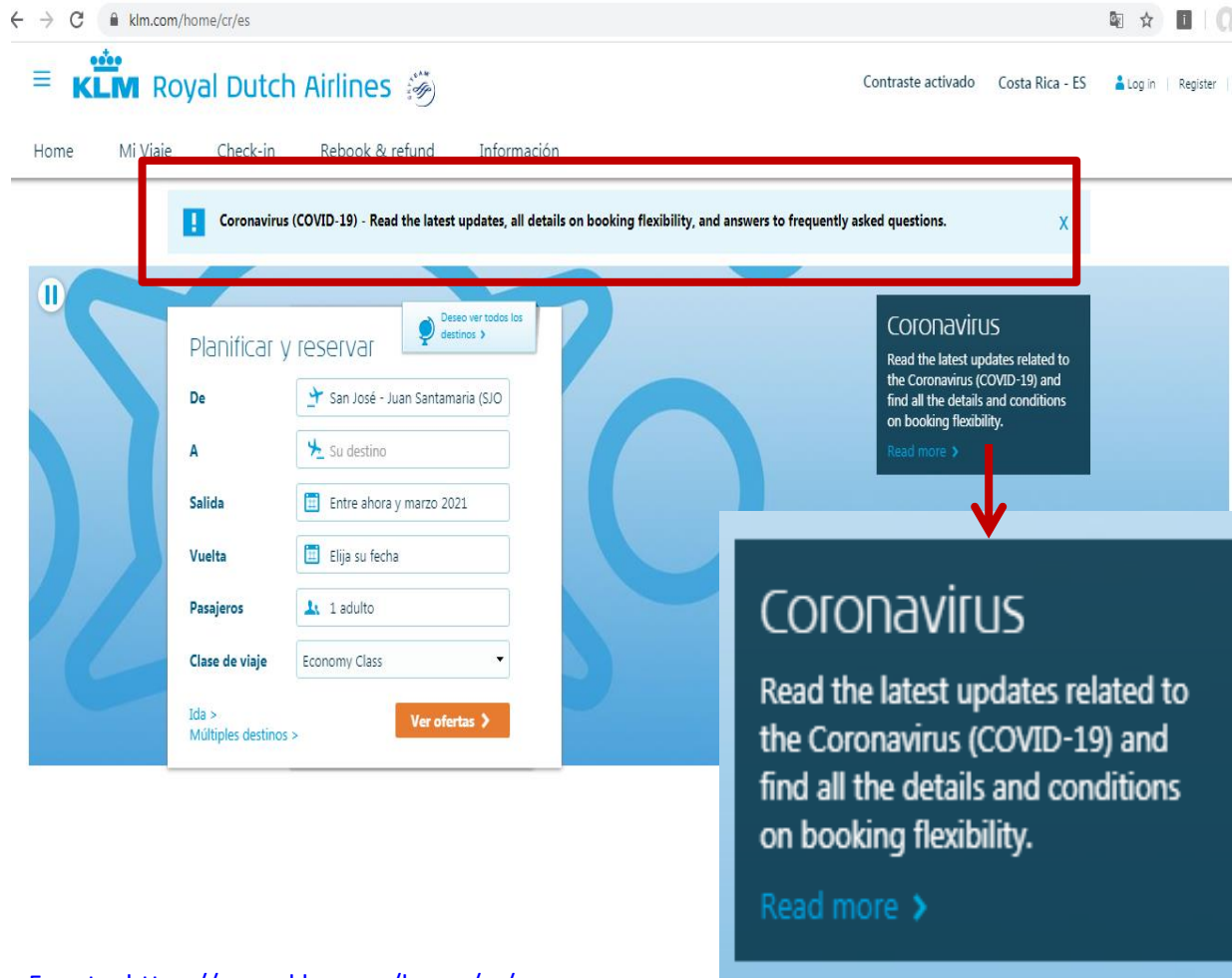
- Informan sobre cancelación de rutas y/o vuelos:

Informan (11)		No se ubicó información (13)	
			
			
			
			
			
			
			

Informan sobre cancelación de rutas y/o vuelos



— En los sitios WEB se incluye información especial sobre el COVID-19:



The screenshot shows the KLM website interface. At the top, the KLM logo and "Royal Dutch Airlines" are visible. A navigation bar includes links for Home, Mi Viaje, Check-in, Rebook & refund, and Información. A red rectangle highlights a banner that reads: "Coronavirus (COVID-19) - Read the latest updates, all details on booking flexibility, and answers to frequently asked questions." Below this, a flight booking form titled "Planificar y reservar" is shown with fields for origin (San José - Juan Santamaría), destination, departure date, return date, number of passengers (1 adult), and class of service (Economy Class). A "Ver ofertas" button is at the bottom of the form. To the right, another banner titled "Coronavirus" contains the text: "Read the latest updates related to the Coronavirus (COVID-19) and find all the details and conditions on booking flexibility." with a "Read more" link. A red arrow points from this banner to a larger, semi-transparent box in the foreground that also displays the "Coronavirus" banner text.

Coronavirus (COVID-19) - Read the latest updates, all details on booking flexibility, and answers to frequently asked questions.

Planificar y reservar

De: San José - Juan Santamaría (SJO)

A: Su destino

Salida: Entre ahora y marzo 2021

Vuelta: Elija su fecha

Pasajeros: 1 adulto

Clase de viaje: Economy Class

Ida >
Múltiples destinos >

Ver ofertas >

Coronavirus

Read the latest updates related to the Coronavirus (COVID-19) and find all the details and conditions on booking flexibility.

Read more >

Coronavirus

Read the latest updates related to the Coronavirus (COVID-19) and find all the details and conditions on booking flexibility.

Read more >

Fuente: <https://www.klm.com/home/cr/es>

– Las aerolíneas pueden realizar actualizaciones en relación al COVID-19:

→  klm.com/travel/cr_es/prepare_for_travel/up_to_date/flight_update/index.htm   

 **Royal Dutch Airlines** 

Contraste activado Costa Rica - ES  Log in | Register |

Home Mi Viaje Check-in Rebook & refund Información

Preparar su viaje > Información actualizada > Interrupciones de vuelo

Información actualizada

Horario

Horarios de llegada y salida en directo

Información actualizada de vuelos por teléfono o mail y sms

Latest flight information: Coronavirus

Last updated: Wednesday 18 March 2020, 16:50 / 4:50 PM (CET)

What you can do yourself

Latest flight information: Coronavirus

Last updated: Wednesday 18 March 2020, 16:50 / 4:50 PM (CET)

Fuente: <https://www.klm.com/home/cr/es>

- Las aerolíneas están aplicando Políticas Especiales debido a la evolución del COVID-19 a nivel mundial:

Global rebook policy Coronavirus

Around the world and often at rapid speed, various prevention measures are being taken by local authorities. The type and impact of these measures vary. Unfortunately, this also means that we have to reduce our flight activity.

We have extended the rebooking possibilities to all of our flights. You can view your flight details and change or cancel your flight in [My Trip](#). We highly recommend making use of this self-service option, because of long waiting times at the KLM Customer Contact Centre.

Rebook your flight

If you have booked a flight with a scheduled departure until 31 May 2020, please see below rebooking options we can offer you.

Please note that this policy does not replace the existing policies for specific destinations. For KLM Package Deals, a [different policy](#) applies.

If you don't want to arrange the rebooking online or if you need assistance, contact the [KLM Customer Contact Centre](#). Please note that we are doing what we can to help you as quickly as possible, but waiting times are longer than usual. Did you book your ticket via a travel agent? Please contact them directly to rebook.

Fuente: <https://www.klm.com/home/cr/es>

- La información no está disponible en idioma español, a pesar de que se selecciona la opción:

→  klm.com/travel/cr_es/prepare_for_travel/up_to_date/flight_update/index.htm   

 **Royal Dutch Airlines** 

Contraste activado **Costa Rica - ES**  Log in | Register |

Home Mi Viaje Check-in Rebook & refund Información

[Preparar su viaje](#) > [Información actualizada](#) > [Interrupciones de vuelo](#)

Información actualizada

[Horario](#)

[Horarios de llegada y salida en directo](#)

[Información actualizada de vuelos por teléfono, e-mail y sms](#)

> Interrupciones de vuelo

[Noticias de viaje](#)

[◀ Volver a Preparar su viaje](#)

Latest flight information: Coronavirus

Last updated: Wednesday 18 March 2020, 16:50 / 4:50 PM (CET)

What you can do yourself

-  Choose a new flight for my existing booking >
-  Check live arrival and departure times >

Since the outbreak of the coronavirus, we've been monitoring the situation minutely and are doing everything possible to assist you with your upcoming travel plans.

We highly recommend making use of the self-service options to change your flight or request a voucher. You can do

Fuente: <https://www.klm.com/home/cr/es>



La información está disponible en
idioma español (20)



La información no está disponible
en idioma español (4)



¿Cambiaron tus planes de viaje? Aquí te contamos cómo podemos ayudarte:

En Volaris, tu seguridad es nuestra prioridad. Sabemos que en estos momentos tus planes de viaje pueden cambiar inesperadamente, por eso te damos más flexibilidad al viajar con nosotros. Conoce las opciones que tenemos para ti en caso de que no puedas realizar tu viaje en la fecha que habías reservado.

Situación de vuelo	Política de Volaris
Vuelo cancelado por circunstancias extraordinarias.	Te otorgaremos un crédito electrónico por el monto total de tu compra, con una vigencia de 30 días para reservar y hasta un año para viajar.
→ Vuelo cancelado por regulación de las autoridades respectivas.	Te otorgaremos un crédito electrónico por el monto total de tu compra, con una vigencia de 30 días para reservar y hasta un año para viajar.
→ Cambios voluntarios de fechas, rutas o nombres solicitados por clientes para vuelos con salida antes del 31 de marzo de 2020.	Se elimina el cargo por cambio de vuelo en la sección Mis viajes en volaris.com y puedes reservar a la tarifa disponible para la nueva fecha solicitada.
Cambios voluntarios de fechas, rutas o nombres solicitados por clientes para vuelos con salida después del 31 de marzo de 2020.	Puedes reservar a la tarifa disponible para la nueva fecha solicitada, con un cargo por cambio de vuelo de \$750 MXN.
Cancelaciones voluntarias realizadas por el cliente.	No aplica.

Si necesitas modificar tu itinerario, ingresa a la sección **Mis Viajes** con el código de reservación y el apellido de quien viaja, selecciona la opción “Cambia tu vuelo” y sigue las instrucciones.

Vuelos internacionales

En tiquetes con fecha de vuelo hasta el 30 de abril de 2020, tendrás la opción de cambiar el itinerario sin cobro de penalidad.

En tiquetes con fecha de vuelo después del 30 de abril de 2020, podrás cambiar el itinerario sin cobro de penalidad en compras de tiquetes realizadas entre el 4 y el 31 de marzo de 2020.

Condiciones

- » El no cobro de penalidad aplica para todas las tarifas y también para vuelos comprados con millas.
- » Aplica solo para rutas operadas por Avianca.
- » Para tiquetes desde/hacia Italia la exoneración de penalidad también aplica para compras anteriores al 26 de febrero de 2020 y para tiquetes desde/hacia China la exoneración de penalidad también aplica para compras anteriores al 31 de enero de 2020.
- » La exoneración de penalidad aplica solo por (1) una vez.
- » Para cambios podrá aplicar cobro por diferencia tarifaria o de millas que deberá asumir el cliente.
- » Si viajas después del 30 de abril de 2020, deberás realizar el cambio de fecha con 15 días de preaviso a la fecha original del vuelo.
- » Si no has definido tu nueva fecha de viaje, tienes la opción de dejar tu tiquete sin usar para volar durante el 2020. Deberás notificar [aquí](#) que deseas dejar el tiquete abierto sin usar para posteriormente poder definir la fecha de tu viaje.
- » Si ya sabes cuando quieres viajar puedes cambiar tu itinerario para volar hasta el 31 de diciembre de 2020. Ten en cuenta que en este momento nuestro call center solo gestionará cambios para viajar las próximas 72 horas.
- » Estas medidas no aplican para los viajeros que pierdan conexiones por su responsabilidad.
- » Para tiquetes con millas LifeMiles parcialmente usados, se permitirá únicamente el cambio de fecha de vuelo.

1. Change your travel dates

- You may change your travel dates without having to pay the change fee.
- Until and including 30 November 2020, you can change your travel dates if the same travel class as mentioned on your original ticket is available.
- From 1 December 2020 onwards, you can change your travel dates if the same fare type as mentioned in your original ticket is available. If you change to a higher fare type, you may need to pay the fare difference.

2. Change your destination

- You may use the full value of your original tickets for new tickets on KLM, Air France, Delta Air Lines or Virgin Atlantic.
- You will not have to pay the change fee.

3. Request a voucher

You can also choose to postpone your trip. In this case, we will provide you with a voucher that will be valid for 1 year and can be used on KLM, Air France, Delta, and Virgin Atlantic flights. This voucher will be non-refundable.

Cambios disponibles en LATAM.com

Actualización: 18/3 - 12:30 hrs

- Si tienes un pasaje con origen/destino a los aeropuertos de Johannesburgo, Madrid, Barcelona Tel Aviv, Londres, Frankfurt, Milán, París, Quito, Guayaquil, Bogotá, Lima o Santiago, para volar entre el 17/3 y el 31/5, puedes realizar un cambio costo cero (sin multa ni diferencia tarifaria) a través de nuestro sitio web LATAM.com

REPROGRAMA TU VUELO

- *Fecha de actualización*
- *Cambios de fecha sin costo*
- *Reprogramación en línea*
- *Aplican políticas de flexibilización*

FLEXIBILIZACIÓN DE POLÍTICAS DE CAMBIO



Debido al brote de COVID-19, algunos gobiernos han puesto restricciones para el ingreso de pasajeros a sus territorios. Si voluntariamente prefieres viajar en otra fecha, revisa las condiciones de cambios disponibles para cada caso.

- Las aerolíneas realizan actualizaciones ante la presencia de COVID-19.

Current as of Wed Mar 18 2020 14:42:38 GMT-0600 (Central Standard Time). Information is updated as it is received.

Coronavirus (COVID-19) updates

Cambios disponibles en LATAM.com



Actualización: 18/3 - 12:30 hrs

No hay cargos por cambio/cancelación de res

Última Actualización: 3/17/2020, 11:00 a.m. Hora del Este

Latest flight information: Coronavirus

Last updated: Wednesday 18 March 2020, 16:50 / 4:50 PM (CET)

- Las aerolíneas recomiendan utilizar las opciones disponibles en línea para la consulta de vuelos, cambios y/o cancelaciones, debido a los tiempos de espera que se están presentando en los servicios de llamada de Servicio al Cliente.

En caso de que sea necesario hacer un cambio en las reservaciones realizadas entre las fechas de calificación anteriores, puede visitar [Administrar Viajes](#) de [hola.jetblue.com](#) o ponerse en [contacto](#) para obtener ayuda.

We have extended the rebooking possibilities to all of our flights. You can view your flight details and change or cancel your flight in [My Trip](#). We highly recommend making use of this self-service option, because of long waiting times at the KLM Customer Contact Centre.

Change or cancel your flight online

Change or cancel your flights online using [Manage trips](#), and [learn more about your booking's eligibility](#).

Bogotá, Lima o Santiago, para volar entre el 17/3 y el 31/5, puedes realizar un cambio costo cero (sin multa ni diferencia tarifaria) a través de nuestro sitio web LATAM.com.

[REPROGRAMA TU VUELO](#)

- Las aerolíneas permiten el cambio de fecha sin multa o penalidad pero si existiera una diferencia tarifaria debe ser cubierta por el consumidor.

Si ya cuentas con una reservación comprada antes del 13 de marzo, para viajar hasta el 30 de junio:

- Realizar cambios de fecha sin cargos en vuelos disponibles en la misma ruta y misma tarifa hasta el 30 de noviembre.
- En caso de existir diferencia de tarifa, deberá ser cubierta al momento de solicitar el cambio.
- Si la vigencia del boleto es menor al 30 de junio de 2020, se podrá extender hasta esta fecha.

This new waiver policy applies regardless of the booking fare conditions. The departure and destination airports must be identical. If the original fare is no longer available, the corresponding difference must be paid. The rebooking must be made before the original travel date. All rebookings are subject to availability of the desired flights.

- Algunas aerolíneas permiten el cambio de destino sin multa o penalidad pero cancelando la diferencia en la tarifa y con fechas límite para disfrutar del cambio.

Situación de vuelo	Política de Volaris
Vuelo cancelado por circunstancias extraordinarias.	Te otorgaremos un crédito electrónico por el monto total de tu compra, con una <u>vigencia de 30 días para reservar y hasta un año para viajar.</u>
Vuelo cancelado por regulación de las autoridades respectivas.	Te otorgaremos un <u>crédito electrónico por el monto total de tu compra, con una vigencia de 30 días para reservar y hasta un año para viajar.</u>
Cambio voluntario de fechas, rutas o nombres	Se aplicará el cargo por cambio de vuelo en la tarifa Más

Opción A: Quiero cambiar la fecha de mi vuelo

- Te permitimos modificar la fecha, vuelo o ruta de tu viaje, exonerando el cargo por cambio, pero puede aplicar diferencia de tarifa.

Opción B: Quiero utilizar el valor de mi boleto para un futuro viaje

- Puedes usar el valor del boleto como crédito para un viaje futuro. Válido por un (1) año a partir de la fecha de emisión original del boleto o hasta el 31 de diciembre de 2020 (lo que ocurra primero).
- No se cobrará el cargo por cambio, pero considera que podría aplicar la diferencia de tarifa, según las condiciones de tu regla tarifaria.

Consulta Páginas Web para Viajes

trivago

Trip.com

 **mytrip.com**

Booking.com

 **Expedia**

 **despegar**

Booking

- A través de la página Web, se le informa a los consumidores cómo deben proceder ante la situación actual provocada por el coronavirus.
- Se les aconseja a los consumidores ponerse en contacto con el establecimiento que reservaron para comprobar si los puede alojar.
- En caso de que los usuarios requieran hacer cambios en la reserva, deben consultar la página de ayuda, para ponerse en contacto con servicio al cliente.

Booking.com

CRC



Registra tu alojamiento

Hazte una cuenta

Inicia sesión



Dormir



Vuelos



Alquiler de coches



Atracciones turísticas



Taxis al aeropuerto



Debido a la situación actual provocada por el coronavirus, entendemos que tengas que cambiar tus planes de viaje. Para recibir la información más actualizada, puedes **ponerte en contacto con el establecimiento** que has reservado y comprobar si te pueden alojar. También puedes visitar nuestra **Página de ayuda** para ver cómo hacer cambios en tu reserva.

Ten en cuenta que el tiempo de respuesta puede ser superior al habitual debido a la situación actual. Gracias por tu paciencia.

— **Página de ayuda de Booking:**

¿Cómo podemos ayudarte?

 **Información sobre el coronavirus**

Dada la situación actual provocada por el coronavirus y las consiguientes preocupaciones sanitarias, comprendemos que puedas pensar en cambiar tus planes de viaje. Inicia sesión para saber cómo puedes gestionar tu viaje según las restricciones de cada región.

 **Atención al cliente - Página de ayuda**

Inicia sesión para entrar en la Página de ayuda o ponerte en contacto con Atención al cliente o el proveedor de tu alojamiento.

Inicia sesión

Cuéntanos quién eres para que podamos ayudarte lo más rápido posible.

Inicia sesión

[Crear una cuenta](#)

o

Número de confirmación

Código PIN

Ver mi reserva

Número de confirmación y PIN

Te los pediremos cuando nos llames. Los encontrarás en la parte superior del e-mail de confirmación. ¿Quieres que te enviemos otro e-mail?

Tu dirección de e-mail

Reenviar la confirmación por e-mail

— Política de cancelaciones de Booking:

secure.booking.com/content/cs.es.html?aid=376374;sid=bb1d7034888d44db90b5a09deb4c8aad

Cancelaciones

Respuestas a algunas de las preguntas más frecuentes de nuestros clientes

¿Puedo anular mi reserva?

Sí, el alojamiento es el encargado de determinar los cargos de cancelación, que podrás consultar en tu reserva. Cualquier tipo de gasto adicional lo pagarás al alojamiento.

¿Te ha parecido útil esta respuesta?  

Si anulo mi reserva, ¿se me realizará algún cargo?

Si tienes una reserva con cancelación gratis, no pagarás ningún cargo de cancelación. Si tu reserva ya no se puede cancelar gratis o no es reembolsable, pagarás el cargo de cancelación. El alojamiento es el encargado de determinar los cargos de cancelación. Cualquier tipo de gasto adicional lo pagarás al alojamiento.

¿Te ha parecido útil esta respuesta?  

¿Puedo anular o cambiar las fechas de una reserva no reembolsable?

Cancelar una reserva no reembolsable suele tener un coste. Sin embargo, puedes solicitar cancelación gratis al gestionar tu reserva. El alojamiento recibirá la petición y decidirá si te ofrece cancelación gratis. No se pueden modificar las fechas de una reserva no reembolsable, pero sí podrás volver a reservar para las fechas que quieras si aceptan tu solicitud de cancelación gratis.

- A través de la página Web, los consumidores pueden buscar la aerolínea respectiva y revisar ver si acepta no aplicar cargos por cancelación y cambios debido al COVID-19.
- Se les aconseja a los consumidores que estén verificando las actualizaciones antes de cambiar la reservación.
- Una vez que han verificado las políticas de la aerolínea, los consumidores pueden cancelar la reservación del vuelo a través de la página Web.

expedia.com/service/?langid=2058#/articles/448/61/25666

 Alerta de viaje por coronavirus (COVID-19). [Obtén más información aquí](#)

Estamos aquí para ayudarte.

Consulta nuestros artículos de ayuda

-  Vuelos
-  Hoteles
-  Paquetes
-  Autos
-  Actividades
-  Expedia Rewards
-  Programa de puntos asociado
- ... Otros servicios
-  Tu experiencia

Coronavirus (COVID-19)

A raíz del brote del coronavirus, hemos decidido vigilar la situación, por lo que continuaremos ofreciendo información y ayuda a los viajeros. Le aconsejamos que consulte las recomendaciones de viaje de sus autoridades locales antes de planificar el viaje.

Actualmente, estamos recibiendo un gran volumen de consultas. Por otro lado, a medida que va evolucionando la situación también se van revisando las políticas aplicables de las aerolíneas y proveedores de viajes con los que colaboramos. Si usted no tiene pensado viajar durante las próximas dos semanas, le recomendamos que se ponga en contacto con nosotros más adelante. De este modo, podremos compartir con usted la información más actualizada para su viaje.

Antes de viajar

- Verifica el estado del vuelo en el sitio web de la aerolínea para saber si fue retrasado o cancelado.
- Verifica si tu aeropuerto dio consejos de viaje específicos para los pasajeros. En épocas de complicaciones en cuestiones de viajes, llega al aeropuerto con suficiente anticipación.
- Revisa tu póliza de seguro de viaje para ver si los cambios y cancelaciones debido a eventos imprevistos están cubiertos.

Contáctanos

<https://www.expedia.com/service/?langid=2058#/articles/448/61/25666>

Consultada el 20 de marzo de 2020

Para cambiar tu reservación de vuelo o paquete

1. Selecciona tu aerolínea en el menú a continuación para ver si acepta no aplicar cargos por cancelación y cambios debido a este evento:

Aeromexico ▼ 

2. Considera posibles fechas para cambiar la reservación de tu viaje según la política de la aerolínea. Las políticas pueden cambiar o agregarse en cualquier momento, así que verifica las actualizaciones antes de cambiar tu reservación. Si tu aerolínea no emitió una póliza, aún podemos ayudarte.
3. Cuando estés listo para volver a reservar, llámanos.

Para cancelar tu reservación de vuelo o paquete

1. Verifica la política de la aerolínea desde el menú anterior.
2. Ve a tu itinerario en [Mis viajes](#) y selecciona **Cancelar vuelo**.
3. Si esta opción no está disponible, o la aerolínea tiene una póliza para evitar los cargos de cancelación por este evento, llámanos.

- **Para cambiar la reservación de vuelo con aerolíneas de bajo costo:**
 - Los consumidores deben comunicarse con las aerolíneas de manera directa, ya que no pueden hacer cambios ni cancelar reservaciones con aerolíneas de bajo costo.

Aerolíneas de bajo costo:

No podemos hacer cambios ni cancelar reservaciones con aerolíneas de bajo costo. Para cambiar o cancelar tu vuelo con una aerolínea de bajo costo, selecciona tu aerolínea en este menú y comunícate con ellos directamente. Si tu paquete incluye un vuelo de una aerolínea de bajo costo, podemos cambiar los componentes de viaje no relacionados con el vuelo. Primero, cambia tu vuelo directamente con la aerolínea, y luego llámanos para cambiar el resto de los componentes de tu reservación de paquete.

AirAsia

▼

Ir

<https://www.expedia.com/service/?langid=2058#/articles/448/61/25666>

Consultada el 20 de marzo de 2020

- **Para cambiar o cancelar reservaciones de hotel y/o auto:**
 - Los consumidores pueden realizar la solicitud desde la página Web.
 - Se les advierte a los consumidores que si el hotel cobra un cargo por el cambio, pueden contactarse con Expedia vía telefónica.

Para cambiar o cancelar tu reservación de hotel y auto

1. Inicia sesión en tu cuenta y ve a [Mis viajes](#).
2. Selecciona tu itinerario, y cambia o cancela tu reservación en línea.
3. Si el hotel cobra un cargo o si no ves la opción de cambiar o cancelar tu reservación, llámanos.

- A través de la página Web, se le informa a los consumidores cómo deben proceder ante la situación actual provocada por el coronavirus.

→  despegar.co.cr



Debido al coronavirus, nuestras oficinas permanecerán cerradas y no brindaremos atención presencial. Estamos priorizando resolver las urgencias de los pasajeros en viaje o a menos de 3 días de viajar. Ingresar a Mis Viajes para ver las opciones disponibles para tu viaje. [Ver más](#)

¿Qué hago si tengo un viaje?

- 1- Chequea las novedades de las [políticas de tu vuelo y aerolínea](#).
- 2- Si estás a más de 3 días de viajar, ingresa [aquí](#).
- 3- Si estás en destino o viajas en menos de 3 días, ingresa [aquí](#).

Recuerda que puedes hacer tú mismo la mayoría de las modificaciones en tu reserva de modo online, fácil y rápido desde [Mis Viajes](#). A pesar de haber duplicado la cantidad de agentes de atención telefónica a más de 1000 personas, te recordamos acudir como última opción al teléfono dado que el gran volumen de llamados está ocasionando un tiempo de espera inusual.

Estamos priorizando a los viajeros que están fuera de casa y los que viajan en menos de 3 días. Por esta razón, no estamos atendiendo en redes sociales.

https://www.despegar.co.cr/ayuda/informacion-sobre-coronavirus_TMTg3?from=android6

Consultada el 20 de marzo de 2020

- Le informa a los consumidores que verifiquen las condiciones actualizadas de cambio y cancelación de cada aerolínea y les facilitan el enlace Web para ingresar a cada sitio.

Políticas de cada aerolínea

Consulta las políticas de algunas de las aerolíneas para conocer sus condiciones actualizadas de cambio y cancelación, haciendo click sobre la aerolínea de tu interés. Te recomendamos revisar periódicamente esta información por posibles modificaciones.

 [Aerolíneas Argentinas](#)

[Aeromar](#)

[Aeroméxico](#)

- Le informa a los consumidores que las cancelaciones de vuelos, hospedajes o autos, están sujetas a la política de los proveedores.

Quiero hacer cambios en mi reserva



¿Cambiaron tus planes? Ten en cuenta que hacer cambios en tu reserva depende de la política de cada proveedor.

Para conocer la política de cambios de tu reserva y los costos asociados a esta operación, sigue estos pasos:

1. Ingresa a [Mis Viajes](#)
2. Selecciona tu viaje y oprime Gestionar Mi Viaje
3. Elige la opción Ver opciones de cambio

- Cuenta con políticas para viajes a realizar en menos de 3 días:

¿Qué hago si viajo en menos de 3 días?

Resuelve por tu cuenta todo lo que necesites de manera fácil y online. Ingresa a [Mis Viajes](#) y encuentra las mejores opciones para [cambiar](#) o [cancelar](#) tu reserva, según las políticas de cada aerolínea o proveedor.

¿Qué pasos debo seguir?

- 1- Ingresa a [Mis Viajes](#) con el mail que usaste para comprar.
- 2- Selecciona tu viaje y clickea "Gestionar mi viaje".
- 3- Elige la opción "Ver opciones de cambio" o "Ver opciones de cancelación".

- Cuenta con políticas para viajes a realizar en más de 3 días:

¿Qué hago si viajo en más de 3 días?

Última actualización: 19 de marzo de 2020 a las 17:00 horas.

¿Qué hago si viajo en más de 3 días?

Recuerda que nuestros esfuerzos están enfocados en resolver las urgencias de los pasajeros que están fuera de casa y los que viajan en menos de 3 días. Por eso, no estamos atendiendo en redes sociales. Contamos con tu colaboración para ayudar primero a las personas que viajan antes de ti.

Adicionalmente, dada la volatilidad de los últimos días, te recomendamos esperar a que estés más cerca de la fecha de tu viaje ya que alguna política podría ser modificada y podrías acceder a mejores condiciones. Recuerda que tienes tiempo de solicitar un [cambio](#) y [cancelación](#) hasta 24 horas antes de la fecha de tu viaje. Caso contrario, perderás el pasaje aéreo.

Si quieres ver las políticas actuales de [cambio](#) y [cancelación](#) de tu reserva, sin proceder a realizar una modificación, ingresa a [Mis Viajes](#) para hacerlo de la manera más rápida y fácil.

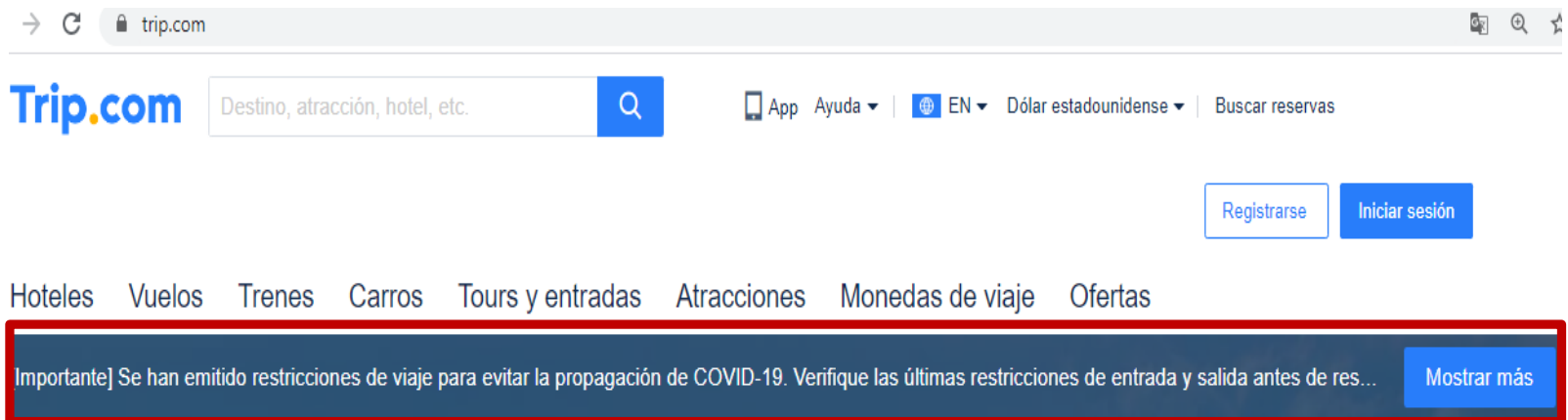
¿Qué pasos debo seguir?

- 1- Ingresa a [Mis Viajes](#) con el mail que usaste para comprar.
- 2- Selecciona tu viaje y clickea "Gestionar mi viaje".
- 3- Elige la opción "Ver opciones de cambio" o "Ver opciones de cancelación".

https://www.despegar.co.cr/ayuda/informacion-sobre-coronavirus_TMTg3?from=android6

Consultada el 20 de marzo de 2020

- Informan sobre las restricciones de los países para viajar, a fin que los usuarios las conozcan antes de reservar.
- No informan sobre políticas especiales ante la presencia del COVID-19



Trip.com

COVID-19

Country/Region Entry Restrictions



Estoy planeando viajar a

País / región

Actualizado el 20 de marzo de 2020 UTC + 8



Asia

Europa

Oceania

Norteamérica

Sudamerica

África

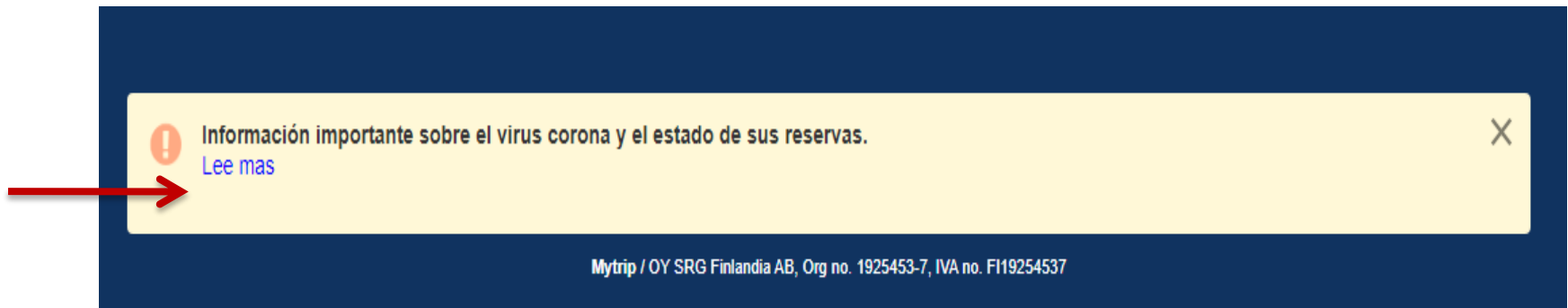
Japón

A partir del 19 de marzo, Japón negará el permiso para aterrizar en Japón a los siguientes extranjeros que se hayan hospedado en cualquiera de las siguientes ciudades / provincias / regiones dentro de los 14 días anteriores a la solicitud de desembarque:

<https://www.trip.com/>

Consultada el 20 de marzo de 2020

- A través de la página Web, se le informa a los consumidores cómo deben proceder ante la situación actual provocada por el COVID-19.
- Se le recomienda a los usuarios que verifiquen en las páginas web de las aerolíneas si permiten reembolsos o cambios antes de contactarse directamente con el servicio al cliente.





Impacto del coronavirus Covid-19 en los viajes

Debido al reciente brote del coronavirus, los aeropuertos y las aerolíneas de todo el mundo han tomado medidas proactivas, como restringir las operaciones de vuelos y aeropuertos.

Actualmente estamos haciendo todo lo posible para manejar todas las solicitudes de servicio al cliente con más recursos que nunca y grandes grupos que trabajan horas extras y fines de semana. Pero en este momento, la presión sobre nuestros centros de llamadas, al igual que con nuestros colegas en la industria, no tiene precedentes, con la consecuencia de que el tiempo de espera en nuestros centros de llamadas es extraordinariamente largo.

Le rogamos que solo nos llame si tiene un vuelo que sale dentro de los próximos 10 días.

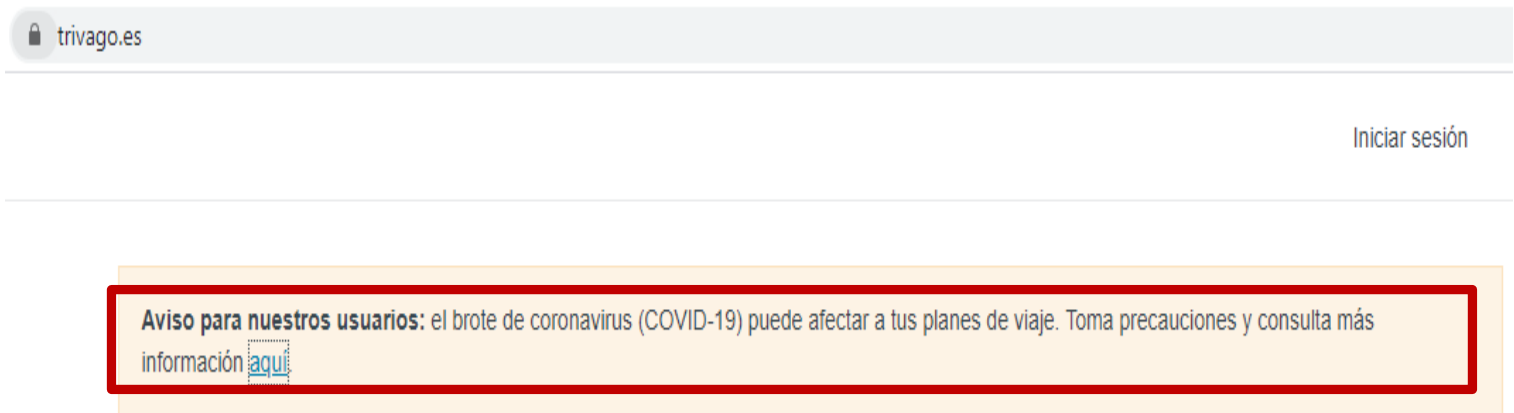
Lea esto antes de contactarnos:

1. Le recomendamos que verifique en línea en las páginas web de la aerolínea si una aerolínea permite reembolsos o cambios antes de contactarnos.
2. En este momento no podemos responder preguntas generales por teléfono, correo electrónico o chat. Si su vuelo tiene una fecha de salida posterior a la de 10 días, no podemos manejar su recado en este momento. Todas las diligencias que no sean urgentes se manejarán en orden.
3. Por favor, comprenda que los tiempos de espera en este momento son mucho más largos de lo normal.
4. Estamos manejando todos los casos en el orden en que los recibimos y le informaremos tan pronto como tengamos una actualización en su caso. Los tiempos de manejo para algunas diligencias y con algunas aerolíneas se estiman actualmente en al menos 6-8 semanas si no se trata de un vuelo en el futuro cercano.
5. **Si tiene una solicitud activa de servicio al cliente, le pedimos amablemente que no vuelva a llamar o enviar correos electrónicos, ya que eso solo hará que nuestras colas sean más largas.**
6. Con respecto a las cancelaciones de su reserva: Si no ha recibido una confirmación de cancelación de nosotros 72 horas antes de la salida, comuníquese con la aerolínea para cancelar su boleto. Si canceló su boleto con la aerolínea, envíenos un correo electrónico para solicitar un posible reembolso.

https://www.mytrip.com/es/account/flight_reservations/lookup

Consultada el 20 de marzo de 2020

- A través de la página Web, se le informa a los consumidores cómo deben proceder ante la situación actual provocada por el COVID-19.
- Este sitio Web no realiza directamente las reservas, ya que su función es comparar precios, por lo que la recomendación que le ofrecen al consumidor es consultar directamente el sitio web donde reservó.



🔒 support.trivago.com/hc/es/articles/360006780478

+ ¿Es seguro viajar?

— Tengo un alojamiento reservado y quiero modificar mi reserva. ¿Cómo lo hago?

La forma más rápida de averiguar si puedes modificar tus planes de viaje sin tener que pagar penalizaciones es consultar directamente el sitio web donde reservaste. Los cargos, reembolsos y cambios quedan a discreción de la web de reserva. En caso de que no sepas con seguridad con qué sitio web reservaste, puedes encontrar el nombre del proveedor de viajes y sus detalles de contacto en tu e-mail de confirmación. Si deseas obtener más información sobre cómo contactar con la web de reserva, lee todas las preguntas frecuentes [aquí](#).

+ La página web con la que reservé no contesta a mi solicitud de cambio o cancelación.

+ ¿Qué opciones tengo si quiero reservar un hotel ahora?



Dado que trivago es un sitio web de comparación de precios, las reservas no se realizan directamente con nosotros. Para obtener más información, haz clic [aquí](#).

Legislación Internacional

¿Qué dice la legislación internacional respecto de los **DERECHOS DE LOS PASAJEROS FRENTE A CANCELACIONES DE VUELOS POR SUPUESTOS DE FUERZA MAYOR (COVID-19)**, tales como:

Cierre de fronteras del país de destinos

Cancelaciones de eventos en países de destino

No viaje por medidas de prevención

- **Ley N° 4462 del 10/11/1969:** Convenio sobre Transporte Aéreo Internacional (Varsovia, 1929).

Artículo 19

El porteador es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de viajeros, mercancías o equipajes.

Artículo 20

1. En el transporte de pasajeros y equipaje, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso, si prueba que tanto él como sus dependientes, tomaron todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible tomarlas.

Artículo 22 (...)

1. b) En caso de retraso en el transporte de personas, la responsabilidad del transportista se limita a sesenta y dos mil quinientos francos por pasajero.

- **Tratado Internacional N° 8928 del 03/02/2011:** Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional (Convenio de Montreal 1999). *Vigente.*
- **Decreto Ejecutivo N° 36543 del 29/03/2011:** Ratificación de la República de Costa Rica al Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional (Convenio de Montreal). *Vigente desde el 29/09/2011.*

Artículo 19

Retraso. El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

- **Tratado Internacional N° 8928 del 03/02/2011:** Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional (Convenio de Montreal 1999). *Vigente.*
- **Decreto Ejecutivo N° 36543 del 29/03/2011:** Ratificación de la República de Costa Rica al Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional (Convenio de Montreal). *Vigente desde el 29/09/2011.*

Artículo 22

Límites de responsabilidad respecto al retraso, el equipaje y la carga.

1. En caso de daño causado por retraso, como se especifica en el Artículo 19, en el transporte de personas la responsabilidad del transportista se limita a 4 150 derechos especiales de giro por pasajero.

(...)

5. Las disposiciones de los párrafos 1 y 2 de este Artículo no se aplicarán si se prueba que el daño es el resultado de una acción u omisión del transportista o de sus dependientes o agentes, con intención de causar daño, o con temeridad y sabiendo que probablemente causaría daño; siempre, que, en el caso de una acción u omisión de un dependiente o agente, se pruebe también que éste actuaba en el ejercicio de sus funciones.

- Mediante oficio **DAC-DECVP-OF- 0228-2020**, remitido el 17 de marzo de 2020, se le solicitó a la **Dirección General de Aviación Civil de Costa Rica**, la siguiente información:
 - Cantidad de aerolíneas que se encuentran operando en Costa Rica así como la información de contacto.
 - Si la Dirección General de Aviación Civil, tiene conocimiento sobre los comunicados realizados por las aerolíneas a los consumidores, ante el COVID-19.
 - Posición de la Dirección General de Aviación Civil ante la Emergencia Nacional COVID-19, y la prestación de los servicios ante el consumidor final.
 - Cantidad de recepción de quejas y/o denuncias recibidas por parte de los consumidores, en relación con las medidas tomadas por las autoridades gubernamentales o las aerolíneas.
 - Rol de la Dirección General de Aviación Civil ante esta emergencia.
 - Políticas de flexibilidad que están empleando las aerolíneas y la manera en que se le informa al consumidor.

Conclusiones

- La mayoría de aerolíneas cuentan con un enlace en su página principal para ubicar la información sobre sus acciones y políticas ante la presencia del COVID-19, sin embargo, no se ubica fácilmente.
- Las aerolíneas están implementando políticas comerciales especiales ante la presencia del COVID-19.
- La información publicada en las páginas Web, se encuentra sujeta a la actualización por parte de las aerolíneas, según la evolución del COVID-19 y las decisiones que tomen los países.
- Algunas aerolíneas ofrecen la posibilidad de realizar la consulta de vuelos, cambios y/o cancelaciones en línea.

Conclusiones

- 
- Algunas aerolíneas tienen habilitada la página Web para realizar las cancelaciones y/o reprogramaciones.

- 
- Las aerolíneas no están aplicando el cobro de penalidad o multa por cambio en la fecha y/o destino.

- 
- Las reprogramaciones están sujetas a restricciones como por ejemplo: la exoneración de cargo solo se aplica una vez y en un rango de fecha determinado.

- 
- La mayoría de las aerolíneas están aplicando sus políticas de flexibilidad, para compras realizadas antes de 31 de marzo de 2020.

Conclusiones

- La mayoría de las aerolíneas permite que la reprogramación de vuelos se realice durante el 2020, con fecha límite el 31 de diciembre de 2020 o a la fecha de vencimiento del boleto (lo que ocurra primero).
- Muy pocas aerolíneas permiten que la reprogramación de vuelos se realice incluso durante el 2021.
- En caso de reprogramación, algunas aerolíneas cobran la diferencia entre las tarifas.
- Algunas aerolíneas tienen políticas específicas, según el país de destino.

Conclusiones

- 
- Algunas aerolíneas informan en la página Web que pueden existir atrasos en la atención de cancelaciones y/o reprogramaciones debido a la gran cantidad de solicitudes.

- 
- Se encontraron páginas Web que no manejan la información en español.

- 
- Algunas aerolíneas exponen las medidas preventivas que están aplicando para los vuelos que sí se están realizando.

- 
- En caso de cancelación, algunas aerolíneas ofrecen créditos por el monto total de la compra, sujeto generalmente, a un plazo determinado para su utilización.

- 
- El ordenamiento internacional vigente señala que el transportista sería responsable por el retraso en el transporte aéreo de los pasajeros, salvo que se pruebe que él, sus dependientes y agentes, adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fuera imposible adoptar dichas medidas.

- 
- En el caso de las medidas adoptadas por los diversos Estados para la atención del COVID-19 (cierre de fronteras del país de destinos, cancelaciones de eventos en países de destino o no viaje por medidas de prevención), se demuestra que las mismas no corresponden a conductas (retrasos) achacables por las líneas aéreas, por lo que no cabría algún tipo de responsabilidad con por violación de la normativa internacional.

- 
- En lo que competen a derechos del consumidor (viajero), necesariamente debemos remitirnos a la legislación nacional, 41 constitucional, 1045 del Código Civil, 34 y 35 siguientes y concordantes de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

De la muestra anterior, se corrobora que las aerolíneas tratan de combatir las medidas adoptadas por los distintos países para combatir la pandemia por COVID-19 con la flexibilización sus políticas e infundiendo confianza al cliente, sin embargo, de momento las aerolíneas no refieren respecto a una política concreta de reembolso, para supuestos en los cuales los vuelos fueron cancelados, quedando este punto, a resolverse mediante la legislación nacional, siendo que lo que procede es la devolución del dinero al consumidor.

Recomendaciones para la aerolíneas

- 

Presentar de manera amigable la información para los consumidores, cumpliendo con lo establecido en el inciso b, artículo 34, de la Ley N.7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, el cual indica que la información para las decisiones de consumo, debe estar en idioma español, ser clara y veraz.
- 

Mantener informado al consumidor sobre cancelación de vuelo y/o rutas.
- 

Mantener informado al consumidor sobre los cambios en las acciones y políticas aplicadas ante la presencia del COVID-19, a través de los canales de comunicación que dispongan.

Consejos para el consumidor



CONSEJOS PARA EL CONSUMIDOR

Políticas comerciales de las aerolíneas
ante el COVID-19



1. Consulte sobre las políticas de flexibilidad implementadas por las aerolíneas, ante el COVID-19 y las condiciones de cada una.

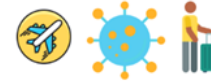
2. Conserve toda la documentación de su vuelo original y la reprogramación, en caso de que la haya solicitado.



3. Corrobore frecuentemente la información, por cuanto las aerolíneas la están actualizando constantemente.

CONSEJOS PARA EL CONSUMIDOR

Políticas comerciales de las aerolíneas
ante el COVID-19



1. Consulte la página Web de su aerolínea para encontrar información sobre las políticas de flexibilidad que están aplicando.

2. Consulte si al reprogramar su viaje, se aplicará un diferencial correspondiente a las nuevas tarifas.



3. Corrobore frecuentemente la información, por cuanto las aerolíneas la están actualizando constantemente

- **Puede consultar las siguientes páginas Web para información adicional:**
 - **OMS:** Brinda consejos a seguir en el transporte internacional en relación al brote, no respecto a posibles cancelaciones.
Página Web: https://www.who.int/ith/2019-nCoV_advice_for_international_traffic/es/
 - **CDC Centro para el Control y Prevención de las Enfermedades:** Brinda consejos a seguir con el arribo de viajeros, no respecto a posibles cancelaciones.
Página Web: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index-sp.html>
 - **IATA:** Consulte el sitio web de IATA Travel Center para obtener las últimas actualizaciones sobre restricciones de viaje relacionadas con el brote de coronavirus.
Página Web: <https://www.iata.org/en/youandiata/travelers/health/>



Íconos tomados de Flaticon.es