

## MEDIDAS ANTE LA CANCELACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEBIDO AL COVID-19

- Representantes de Cámaras del sector Turismo se reúnen con el MEIC, para establecer un protocolo de actuación ante la cancelación de servicios de turismo como consecuencia del Covid-19.
- Tanto el Sector Turístico, como las autoridades, apelan a la solidaridad y llegar a acuerdos, en miras a minimizar el impacto sobre el consumidor y la Industria, tratando de evitar cancelar sus reservaciones, y que se flexibilicen reprogramaciones de vacaciones y/o viajes.

### Costa Rica, abril de 2020.

Representantes de Cámaras del sector turismo de Costa Rica sostuvieron el día 8 de abril de 2020, una teleconferencia con las autoridades del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) y la representante del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), con el fin de buscar alternativas y establecer protocolos de actuación ante la crisis que vive el Sector, por la imposibilidad de ejecutar sus servicios de turismo ya contratados con los consumidores, debido a los cierres de fronteras y demás medidas sanitarias establecidas por el Gobierno de la Republica con el fin de mitigar los efectos del Covid-19.

En dicha reunión se concordó en establecer un plan de acción ante la situación antes descrita. Como consecuencia de dicha reunión el sector ha convenido en impulsar las siguientes pautas de actuación:

- Las empresas de turismo darán a los consumidores la posibilidad de reprogramar sus vacaciones, viajes o reservaciones con la máxima flexibilidad posible, así como evitar cualquier tipo de penalidad.
- Los consumidores deberán comunicarse con su proveedor de servicios turísticos para coordinar el cambio en su reservación y tendrán un plazo de 1 año, para reprogramar y disfrutar sus vacaciones, viajes y/o reservaciones, plazo que correrá a partir del momento en que se levanten las medidas sanitarias establecidas por el Gobierno de Costa Rica
- En los casos en los que no sea posible brindar los servicios tal cual fueron originalmente pactados, las empresas de turismo se comprometen a ofrecer al consumidor servicios equivalentes a lo que se acordó originalmente, en términos de naturaleza, calidad y condiciones del servicio; o a ejecutar lo que acuerden mutuamente las partes.
- En aquellos casos en los que el consumidor presente condiciones de afectaciones graves como resultado de la pandemia por COVID-19 en sus condiciones económicas, éste deberá acercarse a la empresa de turismo para buscar alternativas viables para ambas partes.
- Se establece un canal de contacto con la Cámara Nacional de Turismo de Costa Rica, para atender dudas o consultas en relación con este tema: [comunicacion@canatur.org](mailto:comunicacion@canatur.org)



INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO



- Agencias de Viajes de Costa Rica (ACAV) [información@acav.cr](mailto:información@acav.cr), tel. 2258-4245, y cel.7020-2371
- Cámara Costarricense de Hoteles (CCH): [fayub@camaradehoteles.com](mailto:fayub@camaradehoteles.com)
- Asociación Costarricense de operadores de turismo (ACOT): [presidente@acot.co.cr](mailto:presidente@acot.co.cr); y el teléfono 2280-1025.
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC): [www.consumo.go.cr](http://www.consumo.go.cr) o al correo: [consumidor@meic.go.cr](mailto:consumidor@meic.go.cr)
- Las Cámaras de Turismo compartirán con sus agremiados un manual de buenas prácticas, para atender esta situación y cumplir con el presente protocolo de actuación.

El Sector Turismo confía que, con el apoyo de todos los costarricenses, podrá superar esta crisis y volverá a ser el Sector fuerte y motivo de orgullo de todos los costarricenses, generando nuevamente empleo y dinamismo a nuestra economía.