

NOTA INFORMATIVA T&L

CESE ACTIVIDAD MONARCH

Madrid, 02 de octubre de 2017

Ante la suspensión de actividad de la aerolínea británica Monarch, procedemos a continuación a dar unas breves notas informativas sobre el modo de proceder.

La incidencia principal se va a dar en establecimientos hoteleros situados en el Mediterráneo y Canarias con respecto de usuarios británicos, de modo que, independientemente de desarrollar en las próximas horas las oportunas notas informativas, procedemos ahora a informar sobre esta casuística, para lo cual hemos diferenciado los tipos de servicios aéreos contratados en función de si responden a un viaje combinado o a un servicio suelto, así como si el cliente está actualmente en el hotel o si tenía previsto alojarse y aún no ha llegado.

I.- EMPRESAS AFECTADAS:

No se trata sólo de la aerolínea (afecta a servicios sueltos de vuelo y a servicios de vuelo dentro de un paquete combinado), sino también están en suspensión las siguientes compañías y Turoperadores relacionadas: Monarch Airlines Ltd

- Monarch Holidays Ltd (número ATOL 2275)
- First Aviation Ltd (ATOL Número 4888) anteriormente comercializada como Monarch Airlines
- Avro Ltd (número ATOL 1939)
- Somewhere2stay Ltd

II.- INFORMACIÓN GENERAL PARA TODOS LOS SUPUESTOS:

El usuario debe consultar en la página de Monarch el estado de su vuelo y regreso.

A fecha de hoy consta en la página web de la Autoridad de Aviación Civil de Reino Unido, que MONARCH AIRLINES ha dejado de operar" <https://monarch.caa.co.uk>
Los usuarios que estén en España pueden llamar a la central de llamadas de Monarch en el siguiente teléfono: +44 1753 330 330

III.- EN VIAJE COMBINADO (MONARCH HOLIDAYS LTD) PROTEGIDO CON ATOL

III.1. –Clientes ya en el establecimiento:

- Todos los clientes británicos que ya se encuentren en España y tengan el regreso previsto para antes del 16 de octubre de 2017 serán repatriados sin coste alguno, ya sea en la fecha prevista o en la que por disponibilidad le ofrezca la compañía aérea.
- El hotel no tiene la obligación de alojar más tiempo del contratado al huésped en caso de que la aerolínea le ofrezca un vuelo de regreso en fecha posterior a la inicialmente contratada.
- Si el vuelo alternativo de regreso obliga a prolongar la estancia, Monarch ha declarado que costeará la permanencia del cliente en el hotel o buscará otra alternativa.
- Si el regreso es a partir del 16 de octubre (inclusive), Monarch Holidays intentará una alternativa de regreso para aquellos clientes protegidos con ATOL, si bien a día de hoy no puede mostrar más datos.
- Todo lo anterior no significa que el pago adicional que pudiera tener que hacer el usuario en el establecimiento no sea cobrado por el hotel. En ese sentido, hay que tener en cuenta que el cliente deberá abonar el costo y obtener del establecimiento el oportuno recibo, para ser después el cliente quien reclame a la empresa en destino.
- Los paquetes suelen incluir traslados hasta el aeropuerto. Monarch ha asegurado que procurará costear el importe de los mismos reorganizando los mismos. Será la agencia de viajes quien informe de estos nuevos horarios y reorganización de transfer al Hotel o directamente al viajero.

III.2.- Clientes que aún no estén en el establecimiento:

- Todos los viajes previstos a partir de hoy están cancelados.
- Monarch está solicitando a los hoteleros que no cobren de nuevo a los clientes por el viaje que ya han pagado a Monarch Holidays, asegurando que será la Autoridad de Aviación Civil del Reino Unido quien organizará este pago lo antes posible.
- Monarch ha afirmado que se pondrá en contacto con todos los proveedores en breve y solicita paciencia.
- Todas estas informaciones y compromisos son extensibles a cualquier vuelo dentro de un paquete de Monarch Holiday o First Aviation o Avro como parte de un acuerdo Flight-Plus bajo protección ATOL
- Importante: Si la reserva es con Somewhere2stay Ltd, no existe protección ATOL. El cliente tendrá que gestionar la devolución del importe cargado en su tarjeta.

IV.- SERVICIOS SUELTOS

- Los servicios de "solo vuelo" están contratados directamente por el cliente a la compañía aérea Monarch o a través de una agencia.
- Es importante resaltar que Monarch Airlines no tiene protección ATOL y por lo tanto la mayoría de las reservas no están protegidas por el ATOL.
- Pese a ello, Monarch ha declarado que intentará la protección, pero no es seguro en absoluto y no abonará más que el reembolso (ningún gasto adicional).
- Si la reserva es a través de agencia de viajes, el cliente debe gestionar la incidencia con ella, pues es la agencia la responsable y encargada de solicitar un alojamiento o servicio de regreso alternativo para el cliente.

IV.1. –Clientes ya en el establecimiento:

- El hotel no responde del abandono temprano del cliente, debiendo cobrar los servicios solicitados y gastos de anulación que existiesen en el establecimiento.
- El hotel deberá cobrar al usuario la prolongación de la estancia que pudiera producirse como consecuencia de la anulación de su vuelo de regreso.

IV.2.- Clientes que aún no estén en el establecimiento:

- Los vuelos están cancelados y los clientes no protegidos por ATOL solicitarán el retroceso de sus pagos en tarjeta.
 - El establecimiento debe cobrar sus servicios a la agencia (si fue a través de ella la reserva) o al usuario directamente, siendo que en caso de no poder evitarse la retrocesión del pago, habrá que comunicar este crédito a la aerolínea.
 - Según se vayan desarrollando los acontecimientos, les enviaremos más información adicional.
-