



PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE CORONAVIRUS PARA VIAJEROS

Antes de viajar: Viajes en avión, barco, tren y autobús

Siguiendo las indicaciones del Ministerio de Sanidad, se recomienda no viajar a zonas de riesgo si no es imprescindible.

Consúltese en todo momento la web del [Ministerio de Sanidad](#) para viajeros que se dirijan a países afectados.

No viajar nunca con fiebre o síntomas respiratorios.

Consulte las páginas de las autoridades locales de todos los países que planea visitar o transitar. Puede que haya requisitos de entrada o de salida en el país al que viaja.

Consulte, además, la página de su compañía aérea, o del transporte que use, para obtener información actualizada. Algunas aerolíneas están cancelando viajes y otras están proponiendo cambios de fechas.

En los transportes por aire, mar y vías navegables interiores, existen las llamadas "cláusulas de fuerza mayor", que eximen a los transportistas para pagar una indemnización por retrasos o cancelaciones si son causados por circunstancias extraordinarias.

Las aerolíneas pueden cancelar vuelos dos semanas antes de la salida programada y no se debe pagar ninguna compensación. No se prevén tales exenciones para el ferrocarril. Las disposiciones sobre retraso y compensación no se aplican a los cruceros. Para el autobús y el autocar, las condiciones climáticas severas permiten exenciones con respecto a la compensación de alojamiento para los pasajeros varados. Los derechos de los pasajeros a la información, cuidado y asistencia (reembolso, cambio de ruta) se aplican también en estas circunstancias extraordinarias (si se cumplen las condiciones).

Si son los pasajeros los que desean cancelar su viaje, por favor, consulte los términos y condiciones de su transportista. Por ejemplo, algunas compañías ferroviarias tienen ofertas especiales para cancelar su viaje debido a COVID-19.

Si usted ha contratado un viaje combinado, contacte con su agencia de viajes o su mayorista.



Durante el viaje: ¿Qué sucede si me han puesto en cuarentena y no puedo continuar mi viaje según lo planeado?

En primer término, consulte con los servicios sanitarios si tiene fiebre y/o síntomas respiratorios.

Consulte con su transportista, agencia de viajes u operador turístico para obtener más información y asistencia. Algunos ofrecen condiciones especiales en el contexto del Coronavirus. Compruebe también las condiciones generales de transporte de sus transportistas. Si corresponde, también puede ponerse en contacto con su proveedor de seguro de viaje.

Restricciones de entrada

Muchos países han introducido medidas de control y restricciones de entrada en los pasos fronterizos y los centros de transporte. Si ha estado recientemente en China u otros países afectados, es posible que no se le permita entrar o transitar, o que se le solicite que ingrese un período de cuarentena después de la entrada.

Las medidas de detección a la llegada pueden incluir controles de temperatura, y es posible que le pregunten sobre su estado general de salud o su historial de viaje reciente. Cuando estos controles identifican una preocupación, es posible que se requieran más controles médicos.

Para obtener información específica del país, consulte las páginas de asesoramiento de viaje de las autoridades para todos los países que planea visitar o transitar.

Después del viaje:

Consulte la página web del Ministerio de Sanidad con las [recomendaciones](#) para viajeros procedentes de zonas de riesgo.

Madrid, 6 de marzo de 2020