

## DESENLACE

### Le deben plata por un *tour* que no realizó

La semana pasada publicamos el reclamo de Miguel Carús, quien contaba que Romeo Viajes de Viña del Mar le tenía retenido un dinero por un *tour* a Italia que se suspendió. Nos contaba que en esa oficina le habían señalado que ellos solo son intermediarios y debían esperar la respuesta de Alitalia.

Pese a que enviamos oportunamente este caso a la agencia, después de la publicación nos explicaron que han mantenido informado a nuestro lector sobre la situación, pero que debido a la pandemia las devoluciones de boletos se están procesando "con gran lentitud" por parte de las aerolíneas.

Comunicaron que Alitalia ya aprobó la devolución requerida por el lector, por lo que hará el reintegro de dinero a través del sistema de recaudación entre IATA y las compañías.

"Romeo Viajes podrá hacer el reembolso en cuanto Alitalia haga el depósito que corresponde al valor de los *tickets*", concluyeron.