



GRUPO GEA

INFORMACIÓN

AÑO 2020 - NÚM. 8



GEA PARTICIPA EN EL FONDO EN DEFENSA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

“Queremos luchar para defender a las agencias”

“Tenemos claro que es el momento de unirse, de permanecer juntos, de aliarnos por el bien común”

“Seguir siendo independientes, sin duda, pero hermanados para un fin muy claro: proteger a las agencias”, afirman desde el Grupo

Grupo GEA se ha sumado a la iniciativa, llevada a cabo por la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), de crear un fondo económico en defensa de las agencias de viajes. Lo hace a través de su consolidador aéreo, Travelgea Tours, que a su vez pasa a ser asociado de la Asociación empresarial de agencias de viajes de la comunidad autónoma de Andalucía (AEDAV). “Ahora, más que nunca, es preciso permanecer unidos para ayudar y proteger a las agencias de viajes”, argumentan desde Grupo GEA.

Desde que comenzó esta pandemia, Grupo GEA ha potenciado sus esfuerzos hacia la defensa de las agencias de viajes con diversas acciones, entre ellas, transmitiendo sus quejas a determinadas organizaciones que han perjudicado la imagen de los agentes de viajes. “Estábamos buscando soluciones a los perjuicios de nuestras agencias y, de forma paralela, observamos cómo CEAV estaba dando pasos firmes hacia la supervivencia de estas, lo que nos llevó a un mayor acercamiento con las asociaciones. Comenzamos dirigiéndonos a la Confederación para transmitirles algunas ideas para la defensa de nuestro sector, les invitamos a nuestro coloquio online de actualidad organizado por GEA TRAVEL MEDIA y ahora hemos decidido aceptar la propuesta a participar en este fondo”, explica Sara Fernández, directora general de Grupo GEA.

Grupo GEA afirma que “es el momento de aunar fuerzas para protegernos, para proteger al sector, para ayudar a las agencias de viajes”, dice Fernández. Así de claro habla la directiva del Grupo, quien afirma que “es nuestra responsabilidad como grupo de gestión y no podemos fallar”. Y esta ha sido la respuesta que ha dado Grupo GEA al ofrecimiento de CEAV de formar parte del Fondo en defensa de las agencias de viajes, que pretende ofrecer un mejor amparo jurídico y representatividad a las agencias en esta época de crisis.

Desde Grupo GEA afirman que “tenemos claro que es el momento de unirse, de permanecer juntos, de aliarnos por el bien común, aunque suponga sacrificios económicos. Seguir siendo independientes, sin duda, pero hermanados para un fin muy claro: proteger a las agencias”, aclara la ejecutiva. “Ha sido a través de nuestro consolidador aéreo, Travelgea Tours, como lo hemos resuelto, que además de participar en el fondo pasa a ser asociado de AEDAV, afianzar así nuestro compromiso con CEAV y para con nuestras agencias”, explica Fernández.

Al colaborar con este fondo promovido por CEAV, “pretendemos ayudar a la protección y apoyar todas las iniciativas para la defensa jurídica y representación de las agencias. Por ejemplo, en cuestiones por resolver y mejorar, como la polémica ley de viajes combinados, entre otros muchos asuntos que han terminado por desbordar a las agencias con la llegada de la crisis. Esto significa cumplir con el estricto compromiso por parte de GEA de permanecer al lado de las agencias”, cierra la directora del Grupo.

El consolidador aéreo de GEA reembolsa más de 300.000€

Travelgea Tours sigue trabajando para resolver lo antes posible el resto de expedientes

El consolidador aéreo de Grupo GEA, Travelgea Tours, ha llevado a cabo durante estos meses de verano una intensa labor para poder resolver todas las gestiones posibles sobre reembolsos, cambios y cancelaciones. Ya ha hecho efectivos reembolsos por más de 300.000 € y realizado más de 6.000 gestiones. No obstante, y a pesar de la situación en el sector aéreo, “Travelgea Tours sigue en contacto con las diferentes compañías con el objetivo de resolver lo antes posible el resto de expedientes que están pendiente de reembolsar”, explican desde Grupo GEA.

La crisis sanitaria ha traído consigo una gran crisis a nivel internacional dentro del panorama del turismo. La pandemia mundial está suponiendo un auténtico varapalo sin precedentes para todos los ámbitos, en todos los aspectos. “Un ejemplo de ello ocurre en el sector aéreo, donde las cancelaciones, restricciones de entrada y salida a los destinos de la noche a la mañana, las modificaciones en vuelos ya programados y la incertidumbre diaria, han provocado que, sobre todo, las agencias se vean desbordadas”, explica Sara Fernández, directora general de Grupo GEA.

No obstante, la situación que se ha dibujado ha afectado a todas las partes implicadas. A las agencias de viajes, compañías aéreas, consolidadores, al cliente.... “En definitiva, la pandemia se ha traducido en un esfuerzo extraordinario a la hora de atender de forma continuada las solicitudes de los clientes que tenían vuelos contratados, y que a menudo optaban por el reembolso. Con el agravante de que se vengán produciendo frecuentes retrasos en dichos reembolsos por parte de compañías aéreas”, dice Fernández.



Foto: equipo humano de Grupo GEA (Archivo)

A pesar de todas las complicaciones propias de la crisis, “el consolidador aéreo del Grupo GEA, Travelgea Tours, aunque en un comienzo se vio desbordado por esta avalancha de gestiones que llevar a cabo, ha intensificado su labor estos meses de verano y ha alcanzado ya más de 6.000 gestiones. Por otra parte, tras mediar con distintas aerolíneas, se han propiciado ya reembolsos a agencias GEA por más de 300.000 €”, matiza Fernández. La directiva añade que “seguiremos insistiendo en ello, ya que somos conscientes de que las aerolíneas siguen teniendo que atender a reembolsos pendientes”, dice.

En definitiva, “ha sido un gran esfuerzo por parte de todo el equipo humano que compone el departamento del consolidador. Nos encontramos en un momento en el que debemos, más que nunca, trabajar ofreciendo lo mejor de nosotros mismos, pese a las complicaciones del día a día y la incertidumbre. Y el equipo de Travelgea Tours está dando lo mejor de sí mismo. Y vamos a seguir en esta línea, por supuesto”, cierra la directora de Grupo GEA.

El grupo intermedia entre agencias y proveedores para solucionar los reembolsos pendientes

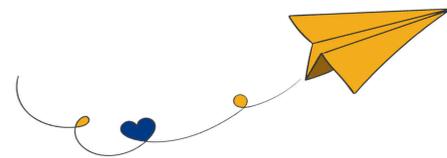
Gea gestiona reembolsos de más de 3.000 expedientes

Desde que se declaró la pandemia y se cerraron las fronteras, Grupo GEA ha puesto en marcha todos sus recursos, humanos y tecnológicos, para resolver las incidencias entre agencias asociadas y proveedores. Desde el Grupo reconocen que han estado “desbordados” y que “no daban abasto” con todos los trámites relativos a reembolsos. Grupo GEA sabía que muchas agencias estaban actuando por su cuenta, así que finalmente decidieron “realizar alguna gestión colectiva de las incidencias que teníamos de un mismo proveedor”, cuentan desde el Grupo. Esto ha dado como resultado la gestión efectiva de más de 3.000 expedientes.

Sin duda son tiempos complicados, por lo que está por venir, pero también por este presente continuo desde que se declaró el estado de alarma. El bloqueo del país y del resto de la comunidad internacional congeló el turismo, pero las agencias de viajes debían estar más vivas que nunca para atender cada solicitud de todos los viajes cancelados. “A principios de julio, decidimos enviar un comunicado a nuestras agencias solicitando los datos de las reservas pendientes de reembolso”, explica la directora general de Grupo GEA, Sara Fernández. “Las cifras son impactantes”, dice Fernández, quien destaca “1.900 expedientes correspondientes a 28 compañías aéreas, por un importe superior a un millón de euros; 900 expedientes sobre tour operadores, cruceristas, seguros... por más de 450.000€; más todos los expedientes reclamados con anterioridad”, cuenta la ejecutiva.

Estos números son un reflejo de la situación que estamos viviendo, compleja, difícil y en algunas ocasiones muy ardua. “Nuestro objetivo ha sido, y es, aportar una solución comercial a estas incidencias que dejan desprotegidas a las agencias ante el consumidor, sin embargo, en algún caso hemos tenido que pasarlo a procedimiento jurídico por parte de nuestros abogados del Bufete Cubero”, dice la directora de GEA. Gracias a estas gestiones Grupo GEA ha conseguido agilizar los reembolsos de la gran mayoría de expedientes, así como los más de 400.000€ abonados directamente desde el consolidador aéreo.

Sin duda, se trata de una situación complicada en la que todas las partes involucradas deben realizar un esfuerzo extraordinario. “También, estamos ayudando a las agencias con la tramitación de los expedientes del concurso de acreedores de Pullmantur, siguiendo las directrices establecidas por nuestro departamento jurídico, Bufete Cubero”, cuenta Fernández. “Entendemos que el panorama que tienen nuestros proveedores tampoco es el mejor. Comprendemos su situación, pero a la vez tenemos que dar solución a las agencias de viajes que deben responder legalmente ante sus clientes. Por eso pedimos primero su comprensión y colaboración”, finaliza la directora de Grupo GEA.



A stylized world map in a light blue color is visible in the background of the entire page. The map shows the outlines of continents and countries.

**NUESTRA
FUERZA
ESTÁ
EN LAS 1.600
AGENCIAS DE
VIAJES QUE
REPRESENTAMOS
EN TODO
EL MUNDO**

The logo for GEO, featuring a globe icon above the letters 'GEO' inside a square frame, all within a circular blue border.

[Facebook.com/GrupoGEA.Spain](https://www.facebook.com/GrupoGEA.Spain) | [Facebook.com/mundigea.spain](https://www.facebook.com/mundigea.spain) | [Youtube: GEO Travel Media](https://www.youtube.com/GrupoGEA)

grupogea.com | mundigea.com | mundigeaonline.com | mundigeamagazine.com

GEACENTRAL@GRUPOGEA.COM - 952376655