

## PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES

Recuerda que toda España está en estado de alerta para evitar la propagación de la enfermedad COVID-19 y que es responsabilidad de todos respetar las instrucciones dadas por el Gobierno español.

Hemos recopilado las dudas que nos estáis planteando estos días y os dejamos aquí todas las respuestas. Si aún así no te queda algo claro, puedes **preguntarnos en directo a través de este [chat](#)**, disponible en directo de lunes a sábado, de 9h00 a 18h50 y los domingos y festivos, de 10h00 a 13h50. Fuera de este horario, puedes enviarnos tu duda a través del chat y te responderemos lo antes posible.

Si tienes dudas genéricas sobre el coronavirus, puedes hacer tus consultas [aquí](#).

### ¿Puedo salir de mi alojamiento?

Solo para lo imprescindible: ir a comprar comida o medicamentos, ir al médico, desplazarte por trabajo o volver a tu residencia habitual.

### ¿Qué pasa si salgo de mi alojamiento por otros motivos?

Las fuerzas de seguridad están en las calles trabajando para que se cumplan las medidas establecidas por el gobierno y pueden aplicar sanciones económicas si no puedes justificar tu salida.

### ¿Qué está abierto?

Supermercados, mercados municipales y otras tiendas con artículos de primera necesidad, farmacias, estancos, gasolineras y tintorerías.

### ¿Qué hago si tengo síntomas?

Llamar al 900 300 555. También puedes hacerte un autotest [desde aquí](#).

### ¿Funciona el aeropuerto de Valencia con normalidad?

El aeropuerto está abierto y mantienen los servicios mínimos. Aun así, te recomendamos ver la información actualizada sobre el aeropuerto en el perfil de [Twitter de Aena](#) y consultar con tu aerolínea el estado de tu vuelo.

### **¿Puedo devolver lo que compré en vuestra tienda online u oficinas de turismo?**

Sí, podrás realizar cambios de forma gratuita hasta el 31 de diciembre de 2020 o cancelar tus compras. Si realizaste tus compras en nuestra tienda online, envía un email a [vlcshop@visitvalencia.com](mailto:vlcshop@visitvalencia.com).

Para compras realizadas en nuestras oficinas de turismo, envía un email a [atencionalvisitante@visitvalencia.com](mailto:atencionalvisitante@visitvalencia.com) indicando los siguientes datos:

- Nombre y Apellidos
- DNI o Pasaporte
- Número de cuenta bancaria donde quieras recibir la devolución (**IBAN imprescindible**).
- Adjunta el bono, ticket de compra o documento que acredite que la compra ha sido realizada en las oficinas de turismo (como el extracto bancario)

Todas las devoluciones se efectuarán mediante transferencia bancaria.

Si has adquirido entradas de la Ciutat de les Arts i de les Ciències puedes cambiar la fecha hasta el 31 de diciembre de 2020 llamando al número +34 961 974 686.

### **¿Cuándo se celebrarán las Fallas?**

Aunque se han barajado algunas fechas, no hay todavía nada confirmado. Si se decide una fecha, enseguida lo comunicaremos en [www.visitvalencia.com](http://www.visitvalencia.com) y nuestros perfiles en redes sociales.

### **Tenía pensado visitar Valencia próximamente, ¿cuándo podré ir?**

Ojalá pudiéramos ayudarte, pero de momento no sabemos cuándo será seguro viajar. Vamos a estar muy pendientes de la evolución de la situación e iremos actualizando la información en [www.visitvalencia.com](http://www.visitvalencia.com).