Thomas Cook

VIAJES COMBINADOS

GUIA SOBRE RECLAMACIONES POR ENFERMEDAD

PREÁMBULO

Estimado socio:

Durante más de 175 años, hemos estado creando vacaciones especiales para nuestros clientes. Uno de los pilares fundamentales de nuestro negocio ha sido la estrecha relación que hemos establecido con nuestros valiosos socios hoteleros de todo el mundo. Para obtener un verdadero éxito, todas las partes del paquete que ofrecemos deben aunarse para crear unas vacaciones realmente memorables para los clientes. El hotel es la pieza más importante de ese paquete, y la clave de nuestro éxito compartido en el futuro.

Sin embargo, sabemos que actualmente nuestro éxito futuro se ve amenazado. El aumento sin precedentes de las reclamaciones por enfermedad en vacaciones presentadas por clientes del Reino Unido plantea un importante desafío para nuestro negocio compartido. También es cierto que esto no se corresponde con todas las innumerables mejoras que me constan que se están llevando a cabo en destino, y las cuales vemos reflejadas en la mejora de los resultados de satisfacción de nuestros clientes. Al nivel actual, estas reclamaciones por enfermedad no son sostenibles para nuestro sector.

No me cabe duda de que debemos enfrentarnos a esta cuestión juntos como socios y que ambos tenemos un papel que desempeñar.

Hemos redactado esta guía con el fin de que sirva de ayuda para explicar algunas de las razones por las que se ha producido un incremento tan importante de las reclamaciones por enfermedad en el Reino Unido. Hemos establecido las medidas que nosotros, como operador turístico, estamos adoptando para abordar el problema. Esto incluye los pasos que estamos tomando para defendernos de todas las reclamaciones fraudulentas o falsas, así como para informar al Gobierno del Reino Unido sobre el daño que esta cuestión podría causar a nuestro sector, y en última instancia a nuestros clientes. En esta guía también destacamos lo que necesitamos por su parte para asegurarnos de que estamos en las mejores condiciones de reducir el impacto del aumento de las reclamaciones por enfermedad, incluyendo su compromiso continuo con los más altos niveles de calidad en materia de higiene alimentaria y de seguridad y salud.

Por último, quisiera abordar de frente un rumor. He leído que Thomas Cook se está beneficiando de las reclamaciones por enfermedad. Le doy mi palabra de que nunca intentaremos recuperar de usted más dinero del que hayamos pagado para liquidar una reclamación. La relación que mantenemos con usted es crucial para nuestro éxito continuo, y nunca permitiría que nuestro negocio pusiera en riesgo la confianza que hay entre nosotros.

Si trabajamos de manera honesta y en estrecha colaboración como socios, estoy seguro de que estaremos en mejores condiciones de tratar esta cuestión, y en definitiva continuar brindando a nuestros clientes unas vacaciones increíbles durante muchos años.

Björne Sandström
Director Comercial

Thomas Cook

APARTADO 1

CONTEXTO

En esta guía:

• Ponemos de relieve por qué las reclamaciones por enfermedad en vacaciones han experimentado un incremento sin precedentes en el mercado del Reino Unido

• Explicamos cómo el sistema jurídico del Reino Unido permite que las reclamaciones por enfermedad en vacaciones no declaradas progresen

• Le informamos de lo que Thomas Cook Group está haciendo al respecto

• Le explicamos cómo usted nos puede ayudar a desestimar o defender reclamaciones que carezcan de pruebas y credibilidad, o que incluso puedan ser fraudulentas

ENFERMAR EN VACACIONES PUEDE OCURRIR

Todos sabemos que, desafortunadamente, algunos clientes enferman durante las vacaciones. Esto puede deberse a una variedad de factores: comida diferente, exceso de sol, toma de bebidas gaseosas o más alcohol de lo habitual. Estos cambios a veces pueden causar problemas estomacales y malestar.

Sin embargo, en algunas ocasiones, la enfermedad también es el resultado de malas prácticas de higiene de los alimentos y del agua. Estamos totalmente comprometidos a garantizar que nuestros clientes reciban la mejor ayuda posible de nuestra parte si enferman. Eso significa asegurarse, siempre que sea posible, de que reciban el tratamiento adecuado para que puedan seguir disfrutando de sus vacaciones. Si hay pruebas de que la causa de la enfermedad fue algo que el cliente comió o bebió en su hotel, tenemos que trabajar juntos para asegurarnos de que otros clientes no se vean afectados y tratar cualquier reclamación de indemnización posterior de una manera que sea justa para el cliente y para usted.

¿QUÉ HACE QUE EL OPERADOR TURÍSTICO SEA RESPONSABLE DE LAS RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES?

De acuerdo con la Ley Sobre Viajes Combinados de 1992 del Reino Unido (procedente de la Directiva Europea relativa a los viajes combinados), los organizadores del viaje combinado son responsables de la prestación de los servicios de viaje que constituyen el viaje combinado. Los tribunales del Reino Unido esperan que estos servicios cumplan con las normas locales (lo cual en el caso de los hoteles de la UE también implica toda la legislación europea aplicable) y que los alimentos y el agua (incluyendo el agua de la piscina) proporcionados por el hotel no estén contaminados.

Si un cliente enferma y puede demostrar que es probable que la enfermedad fuera causada por el incumplimiento de las normas o por la contaminación de los alimentos o del agua proporcionados por el hotel, el cliente tiene derecho a presentar una reclamación contra el organizador del viaje combinado y probablemente los tribunales concedan una indemnización al cliente. Cuantas más pruebas usted pueda aportar para demostrar que es poco probable que la enfermedad haya sido consecuencia de acciones u omisiones por parte del hotel, mayores serán nuestras posibilidades de defender con éxito una reclamación. Consulte los apartados 3 y 4 de esta guía para ver ejemplos del tipo de pruebas que esperamos que usted nos pueda proporcionar.

¿POR QUÉ SE PRESENTAN RECLAMACIONES DE HACE AÑOS?

En virtud de la legislación del Reino Unido, los clientes pueden presentar una reclamación por enfermedad o lesión hasta tres años después de que sucediera el incidente (y este plazo es más extenso en el caso de los niños), por lo que a veces es posible que las reclamaciones se presenten años después de que el cliente regresara de las vacaciones. Por este motivo, es muy importante que conserve los documentos que demuestren el cumplimiento por su parte de las normas locales (y cualquier otra información relevante) durante al menos tres años.

LA CULTURA DE LAS RECLAMACIONES EN EL REINO UNIDO: "SI NO GANAMOS, NO HAY COSTES"

Lamentablemente, debido a los recientes cambios en el sistema de justicia civil en el Reino Unido, las reclamaciones por enfermedad se han convertido en una fuente de trabajo lucrativa para los bufetes de abogados del Reino Unido. En virtud de las modificaciones realizadas en la legislación en 2013, los clientes ya no tienen que pagar las costas de la otra parte si pierden una reclamación. Además, mientras que la nueva ley fijó el importe de las costas que se pueden reclamar para la mayoría de las reclamaciones, esto no es aplicable en el caso de las reclamaciones derivadas de incidentes ocurridos fuera del Reino Unido. Esto significa que las reclamaciones por enfermedad en el extranjero en el mercado de las vacaciones con todo incluido son actualmente un objetivo primordial para los abogados y las empresas especializados en reclamaciones, dado que constituyen una fuente de trabajo atractiva y lucrativa. En consecuencia, estos negocios han estado alentando de manera activa a los clientes a presentar reclamaciones por enfermedad gástrica, a veces en el propio complejo.

EL AUMENTO DE LAS RECLAMACIONES NO DECLARADAS

Las empresas de gestión de reclamaciones hacen que parezca sencillo que los clientes reclamen una indemnización. La agresividad de su marketing y publicidad en la radio, Internet y redes sociales ha alentado a algunas personas a presentar reclamaciones a pesar de que no informaran de que estaban enfermas durante las vacaciones. También somos conscientes de que algunas reclamaciones se exageran y ha habido indicios de que los representantes de las empresas de gestión de reclamaciones fomentan las malas prácticas a través de representantes locales o de su actividad en las redes sociales.

QUÉ SE ALEGA EN LAS RECLAMACIONES

Existe un patrón general en las reclamaciones por enfermedad que recibimos, y muchas incluyen todos o algunos de los siguientes puntos:

- El viajero estaba de vacaciones con todo incluido.
- El viajero nunca consumió comida o bebida fuera del hotel.
- Si se reservó alguna excursión, no se consumió comida o bebida.
- La enfermedad normalmente duró al menos cuatro días.
- El viajero informó al representante (o al hotel).
- Era demasiado caro visitar a un médico (pero se podrían haber comprado algunos medicamentos en una farmacia).
- Otros miembros de la familia se vieron afectados.

POR QUÉ LA INFORMACIÓN QUE USTED TIENE ES TAN IMPORTANTE

Nuestra capacidad de poder demostrar con éxito que es poco probable que una enfermedad estuviera causada por unos bajos niveles de calidad en su hotel depende prácticamente en su totalidad de la información y las pruebas que usted pueda proporcionar. Por lo tanto, es en beneficio mutuo que trabajemos juntos para abordar esta cuestión.

Estamos trabajando a todos los niveles para mejorar nuestros sistemas y nuestras comunicaciones con el fin de reducir el volumen de reclamaciones. Lo que necesitamos de usted es que nos proporcione información sobre sus sistemas de higiene alimentaria e higiene general, formación del personal, copias de los cuestionarios de clientes y, cuando sea posible, pruebas de las enfermedades informadas y de las actividades en las que hayan participado los huéspedes. Mantener un registro exacto y fiable de las enfermedades es clave para ayudarnos a tratar de combatir estas reclamaciones y apreciaríamos enormemente su colaboración y asistencia para ayudarnos a este respecto.
En este folleto le proporcionamos más información acerca de lo que necesitamos de su parte.

QUÉ DICE EL MINISTERIO DE JUSTICIA DEL GOBIERNO DEL REINO UNIDO:

Nos consta que se ha producido un incremento de la publicidad por parte de las empresas de gestión de reclamaciones dirigida a personas que han estado enfermas durante las vacaciones.

El organismo regulador está colaborando con la Asociación de Agencias de Viajes del Reino Unido (ABTA) y otras partes interesadas del sector para establecer la medida reglamentaria más adecuada y eficaz. Actualmente estamos investigando una serie de empresas que están negociando con reclamaciones por enfermedad en vacaciones sin autorización.

APARTADO 2

QUÉ MEDIDAS ESTAMOS TOMANDO

Estamos abordando los niveles actuales de reclamaciones por enfermedad aplicando medidas y prácticas claves.

QUÉ DECIMOS A NUESTROS CLIENTES

Antes de viajar y a la llegada

Hemos cambiado la información que reciben nuestros clientes tanto antes de viajar como a la llegada a su destino de manera que ahora ponemos un mayor énfasis en las enfermedades padecidas durante las vacaciones y las reclamaciones relacionadas con dichas enfermedades. El mensaje fundamental es:

- Si enferma durante las vacaciones, debe visitar a un médico local e informar de la enfermedad a su guía o representante de TC (si prestamos servicio de guía o representante de TC), a través de los datos de contacto que le proporcionamos, o al servicio para huéspedes del hotel.
- Nuestro equipo en el complejo puede ponerle en contacto con un médico local y si tiene alguna duda o preocupación al respecto puede hablar con ellos.
- Es importante que visite a un médico para asegurarse de que se le realizan las pruebas adecuadas y recibe el diagnóstico y el tratamiento apropiados. También debería visitar a su médico de cabecera tan pronto como sea posible cuando llegue a casa.
- Si usted cree que su enfermedad fue causada por algo que comió en el hotel en el que se alojaba, necesitará pruebas del médico que le visitó en el complejo que lo justifiquen. Si usted considera que tiene motivos para presentar una queja o reclamación en relación con una enfermedad, debe ser capaz de demostrar que ha seguido estos pasos o, de lo contrario, sus derechos a reclamar una compensación podrían verse reducidos.

Estos mensajes se comunican de manera constante a través de los siguientes medios:

- Nuestras condiciones de reserva de vacaciones
- Material entregado en el aeropuerto a los clientes a la llegada
- Carpeta de información del hotel (véase imagen)

YOUR SAFETY AND HEALTH WHILST ABROAD

Thomas Cook

Relaxing, whether that is on excursions or sitting by the pool, is what holidays are all about. However, it's important to be sensible and make sure you know how to look after yourself on holiday and to arm yourself with the right information to keep you and your friends and family safe.

Take a good look at the following guidance, as well as any other information that's given to you or is on display at your hotel. If you've any questions, ask your representative or an appropriate member of staff.

SAFETY AT YOUR ACCOMMODATION

BALCONIES AND GLASS SAFETY MEASURES
Children should never be left unsupervised on balconies, nor should there be any furniture near the balcony wall/railings as these could be easily climbed. Never lean over, sit or climb on the balcony wall/railings and never jump from a balcony or try and climb between balconies, or pass items to someone on another balcony.

During the day when sunlight is bright or at night, glass doors can often appear open. This can lead to accidents. While glass doors like these should be marked appropriately, please do take care when using them.

BATHROOM SAFETY
Surfaces may be slippery from condensation and water spray where bath or floor mats aren't provided. Also, be sure not to use any electrical appliances near water.

LIFT SAFETY
Children should be accompanied by an adult when using a lift. Some hotels have lifts that don't have internal doors. When using this type of lift, stand back from the exposed wall(s). Children should not use these alone and it's advisable to hold their hands when using them together.

ELECTRICAL SAFETY
Before using any electrical appliance you find in your hotel room, make sure you read the instructions and ensure you use the appliance safely. If you're travelling with children make sure that they're also using any electrical appliances correctly.

If you've brought your own electrical appliance (e.g. a mobile phone charger or hair straighteners), make sure you use the required adaptor suitable for the local voltage. It's advisable not to leave any item charging unattended.

FIRE SAFETY
Familiarise yourself with all escape routes; locate the nearest fire exit to your room and identify the method of raising the alarm. You should either read the fire instruction notice displayed in your room or speak to a hotel representative. It's advisable to walk to the nearest fire exit to your room so that you're aware of the easiest way to get there and where it leads to.

To prevent a fire, make sure that all smoking materials such as cigarettes, are fully extinguished and that any gas or electrical appliances are being used correctly and are turned off when not in use, and items such as bags or clothing are not placed on cooker tops.

If a fire does occur, make sure to evacuate the room immediately. Close the door behind you, raise the alarm and make your way to an assembly point clear of the building.

If you're unable to leave your room, close all doors, cover the door seals with wet towels or clothes and shout for help from a window or call reception via the telephone.

HOLIDAY ILLNESS

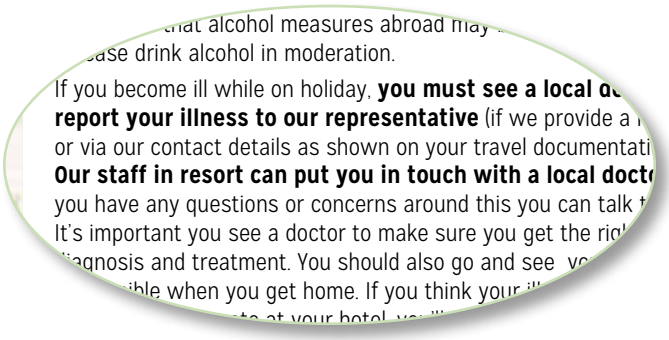
Holidays are all about new experiences and this may include enjoying the local food. Different food, too much sun, drinking fizzy drinks or more alcohol than you would usually drink at home can sometimes result in stomach upsets and feeling unwell. Here are a few tips on how to prevent illness on holiday:

- Don't stay in the sun for long periods and always wear a hat and sunscreen.
- Keep hydrated by drinking bottled water, and use this to brush your teeth.
- Wash your hands before eating and after using the toilet and handling money. It's helpful to carry a hand sanitizer with you.
- Make sure hot food looks thoroughly cooked and is still hot when served.
- Avoid salad as it's likely to have been washed in tap water.
- Avoid any uncooked food apart from fruits, vegetables or food that can be peeled or shelled.
- If you have a food allergy, ask for information about ingredients before eating, and tell the hotel reception about your allergies when you check in.
- Be aware that alcohol measures abroad may be larger than in the UK. Please drink alcohol in moderation.

If you become ill while on holiday, **you must see a local doctor and report your illness to our representative** (if we provide a rep service) or via our contact details as shown on your travel documentation.
Our staff in resort can put you in touch with a local doctor and if you have any questions or concerns around this you can talk to them.
It's important you see a doctor to make sure you get the right tests, diagnosis and treatment. You should also go and see your GP as early as possible when you get home. If you think your illness was caused by something you ate at your hotel, you'll need evidence to support this from the doctor you see in resort. If you feel you have reason to make a complaint or claim about a holiday illness you must be able to show you've followed these steps.

We're aware that some holidaymakers are being encouraged to put forward fraudulent claims for compensation. We're committed to the prevention and detection of fraud and work with fraud investigators to protect our customers and to try to keep the cost of our holidays as low as possible. If you're either approached by someone claiming they can get you compensation, or you have information that will assist us in the detection or prevention of fraudulent claims, you can speak in confidence to our representatives, or contact our Customer Relations team www.thomascook.com/customer-relations

YOUR SAFETY & HEALTH WHILST ABROAD



...that alcohol measures abroad may ...
...ase drink alcohol in moderation.

If you become ill while on holiday, **you must see a local d**
report your illness to our representative (if we provide a
or via our contact details as shown on your travel documentati
Our staff in resort can put you in touch with a local docto
you have any questions or concerns around this you can talk
It's important you see a doctor to make sure you get the ri
...iagnosis and treatment. You should also go and see yo
...ible when you get home. If you think your i
...te at your hotel, you'll

EL PAPEL DE NUESTROS EQUIPOS EN EL COMPLEJO

Apoyamos a nuestros clientes en el complejo y a nuestros socios hoteleros prestándoles el mejor servicio en destino posible. Disponemos de una amplia red de operaciones a través de nuestros destinos vacacionales y nuestro personal está capacitado y dotado para hacer frente a todo tipo de situaciones.

Sabemos que nuestro personal será crucial a la hora de gestionar las enfermedades durante las vacaciones, ya sea tanto para prestar asistencia a nuestros clientes que estén realmente enfermos como para trabajar en estrecha colaboración con usted en la obtención de pruebas que permitan defender las reclamaciones por enfermedad no confirmadas o fraudulentas.

NUESTROS COMPROMISOS

- Formar a todos nuestros equipos de servicios en destino sobre las enfermedades en vacaciones
- Proporcionar al personal de servicios en destino la información, la asistencia y los contactos necesarios para trabajar con usted y sus clientes
- Adoptar una actitud proactiva en la investigación y el seguimiento de las enfermedades de los clientes
- Introducir nuevos procesos para que nuestros representantes hagan un seguimiento de las enfermedades en vacaciones, después de probar con éxito nuevas iniciativas.

QUÉ PUEDE ESPERAR DE NUESTRO EQUIPO DE SERVICIOS EN DESTINO:

Estamos introduciendo las siguientes medidas en los complejos (si todavía no se habían puesto en práctica):

REUNIÓN DE BIENVENIDA CON LOS CLIENTES*

Los representantes continuarán dando la bienvenida a los clientes en las reuniones de bienvenida de nuestro operador turístico. Esto brinda la oportunidad de dar a los clientes consejos sobre seguridad y bienestar durante las vacaciones, así como de explicarles que deben informar de cualquier enfermedad al representante de Thomas Cook.

GERENTES DE CALIDAD ESPECIALIZADOS*

Thomas Cook cuenta con gerentes de calidad especializados que trabajan en estrecha colaboración con nuestro equipo de Seguridad y Salud y que prestan asistencia a los hoteles para alcanzar los máximos niveles de calidad.

MÁS CONTACTO CON LA GERENCIA Y LOS SERVICIOS PARA HUÉSPEDES DEL HOTEL

Nuestro equipo en el complejo se encarga de trabajar en estrecha relación con usted y su equipo de servicios para huéspedes. Nuestros objetivos son:

- Reunirnos con usted con regularidad para revisar las quejas de los clientes, incluidos los informes de enfermedades
- Acordar cómo se realizará el seguimiento de las quejas o de los informes de enfermedades con los clientes mientras estén en el complejo
- Conocer sus sistemas/procedimientos de registro de información sobre el uso que hacen los clientes de sus habitaciones e instalaciones

REVISIONES PERIÓDICAS CON SU HOTEL DE LOS COMENTARIOS Y OPINIONES DE LOS CLIENTES

Nuestros representantes discutirán con usted los comentarios y opiniones de los clientes que recibimos con regularidad a través de nuestros cuestionarios de satisfacción del cliente. Hablaremos con usted acerca de cualquier comentario negativo de los clientes para asegurarnos de que, en caso necesario, cualquier problema o preocupación se aborde para evitar futuros problemas. Si los clientes están realmente enfermos, esto también ofrece la oportunidad de que los clientes le informen al respecto.

MEJOR CONTACTO CON EL CLIENTE DURANTE LAS VACACIONES*

En el caso de aquellos clientes que no asistan a las reuniones de bienvenida, nuestro objetivo es poder contactar con el mayor número posible de ellos, bien por teléfono o pasando notas por debajo de las puertas de las habitaciones.

Nuestros representantes darán la bienvenida de manera activa a los clientes en el complejo y estarán facultados para registrar electrónicamente los detalles de las conversaciones, las quejas, las razones de cualquier cancelación de excursiones o eventos por parte de los clientes y de cualquier enfermedad informada.

Los equipos en el complejo tienen la obligación de realizar un seguimiento diario con los clientes de toda enfermedad informada y de asegurarse de que el cliente tenga la oportunidad de visitar a un médico o se le haya proporcionado la medicación adecuada.

Si, por alguna razón, usted considera que no está recibiendo el nivel de asistencia del que hemos hablado anteriormente, le rogamos que nos los haga saber hablando con su Destinations Manager, Quality Manager o Contract manager de Thomas Cook para obtener ayuda.

*El servicio de guías o representantes de TC y Quality Manager no están disponibles en todos los hoteles o complejos.

CÓMO ABORDAMOS LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES

Thomas Cook utiliza los servicios de las firmas de abogados especializadas del Reino Unido Cunningham Lindsey y BLM para obtener asistencia en la gestión de las reclamaciones de los clientes, bajo la supervisión de Thomas Cook. Estas firmas pueden ponerse en contacto con usted en nuestro nombre para recabar información que nos ayude a defender las reclamaciones fraudulentas. Nuestros procedimientos son los siguientes:

Nuevo proceso de gestión de reclamaciones y detección de fraude

Hemos introducido una sólida estrategia para las reclamaciones por enfermedades gástricas que está diseñada para detectar casos reales en una fase temprana y asegurarnos de que estos se tratan de manera rápida y justa. Esto supone una reducción de los costes para usted y establece una defensa firme para las reclamaciones que no cumplen con nuestros criterios de selección para la liquidación.

Como parte del proceso de gestión de reclamaciones, hemos adoptado nuevas medidas para identificar reclamaciones sospechosas mediante la detección activa de estos casos susceptibles de fraude. Cuando se encuentren reclamaciones fraudulentas o sospechosas, estas se tratarán con firmeza y se remitirán a nuestros abogados para que las gestionen profesionales especializados.

También enviaremos un cuestionario de enfermedad a todos los clientes que presenten una reclamación pidiéndoles que proporcionen información detallada sobre la naturaleza de su queja. El cuestionario dejará claro que estamos alerta al fraude y que, si creemos que disponemos de pruebas suficientes, tomaremos todas las medidas necesarias y apropiadas contra las personas implicadas. Pedimos a los clientes que apoyen sus reclamaciones con pruebas, incluyendo informes médicos.

Estamos ofreciendo un programa de formación a los bufetes de abogados con los que trabajamos para asegurarnos de que entienden las problemáticas a las que nos enfrentamos y puedan poner en práctica y seguir nuestra estrategia de manera eficaz.

Nuestro enfoque sobre la indemnización

En el Reino Unido, los clientes tienen derecho a reclamar una indemnización por daños y perjuicios por las lesiones físicas y psicológicas, así como las pérdidas financieras, sufridas. Los clientes también tienen derecho a recuperar los costes derivados de presentar una reclamación.

Nuestro enfoque para gestionar las reclamaciones de los clientes es el siguiente:

- Le informaremos si recibimos una reclamación de un cliente
- Le informaremos de qué trata la reclamación y le indicaremos la información que necesitamos que usted nos proporcione, y utilizaremos dicha información o pruebas como ayuda para gestionar la reclamación
- Sobre la base de nuestra experiencia en la liquidación de reclamaciones similares, le informaremos de la posible cuantía que podría valer la reclamación (incluidos los honorarios de abogados) si la reclamación fuese exitosa. La comunicación de dicha cuantía no constituye una solicitud de pago y simplemente se trata de una indicación de los posibles costes para que usted pueda informar a su aseguradora
- Si es necesario indemnizar al cliente después de que se hayan considerado todas las demás opciones, se lo notificaremos antes de que se efectúe la liquidación
- Nunca intentaremos recuperar más dinero del que hayamos pagado

RELACIONES PÚBLICAS

Nuestro equipo de comunicaciones interno está trabajando con los medios de comunicación y otras partes interesadas para crear conciencia sobre el problema y nuestra respuesta cada vez más firme al respecto.

Hemos estado trabajando en estrecha colaboración con la Asociación de Agencias de Viajes del Reino Unido (ABTA) y otros operadores turísticos para defender nuestra postura ante el Ministerio de Justicia del Reino Unido de que la legislación debe modificarse. En consecuencia, el Ministerio de Justicia ha consultado acerca de la modificación de dos partes de la legislación del Reino Unido que creemos que alientan de forma directa a las empresas especializadas en reclamaciones: la primera consiste en incrementar el límite de las reclamaciones por pequeñas cuantías, y la segunda en extender el modelo de costes recuperables fijos a las vacaciones en el extranjero.

También hemos expresado nuestras preocupaciones con respecto a la conducta de las empresas y bufetes de abogados especializados en la gestión de reclamaciones ante varios organismos reguladores del Reino Unido, incluyendo los siguientes: Advertising Standards Authority, Information Commissioner's Office, Claims Management Regulator, Financial Conduct Authority y Legal Ombudsman.

APARTADO 3

HIGIENE, SEGURIDAD Y SALUD: QUÉ NECESITAMOS DE USTED

A continuación, se establecen algunas de las medidas que nos gustaría que tomara para ayudarnos a prevenir y defender las reclamaciones por enfermedad.

No se trata de un listado exhaustivo y hay muchas otras cuestiones en las que debería pensar para cerciorarse de que usted tiene el control total de la seguridad de los alimentos y del agua en sus instalaciones.

Asimismo, le pedimos que los sistemas que mantenga y utilice para documentar estos procedimientos y prácticas estén actualizados y ponga a nuestra disposición los datos correspondientes para que podamos defender las reclamaciones.

DIRECTRICES DE LIMPIEZA

Las buenas prácticas de limpieza deben incluir:

- Mantener directrices de limpieza y una descripción de los sistemas de limpieza de su hotel en general (además de los de las cocinas) e incluir las habitaciones de los huéspedes y las zonas comunes.
- Mantener registros de limpieza. Los registros de limpieza de las habitaciones pueden indicar si hay algún indicio (o no) de enfermedad en las habitaciones o si se ha realizado una desinfección de las habitaciones (por ejemplo, después de un brote).
- Tomar muestras del personal al inicio de la temporada y conservar los resultados de las muestras/pruebas de alimentos, agua y superficies de preparación de alimentos.
- Conservar las listas de turnos del personal indicando quién era responsable de revisar/reponer los bufés y de limpiar las zonas de dentro y fuera de la cocina.
- Los cuartos y los baños del personal deben mantenerse limpios y los lavabos deben abastecerse de jabón y toallitas desechables. Deben mantenerse registros de limpieza.
- Tener un plan de Prevención de Propagación de Infecciones y un plan de Accidentes Fecales.
- Mantener registros de desinfección de la piscina que incluyan registros de niveles de PH y cloro y de accidentes fecales.

CONTRATACIÓN DE CONSULTORES DE HIGIENE

Le recomendamos que tenga un acuerdo en vigor para la realización de auditorías externas periódicas por parte de un consultor independiente profesional de buena reputación con una experiencia, capacitación técnica y competencia en auditoría adecuadas. También le pedimos que tenga un acuerdo para la realización de análisis microbiológicos de alimentos y agua con una empresa externa acreditada que esté capacitada para llevar a cabo estas pruebas y proporcionar un análisis preciso de las muestras para confirmar la seguridad, la legalidad y la calidad de los productos.

SU SISTEMA DE GESTIÓN DE HIGIENE ALIMENTARIA

Debe disponer de un sistema de gestión de higiene alimentaria, como el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC), para determinar dónde pueden darse los peligros en los procesos de producción de alimentos e implantar medidas para prevenirlos. El seguimiento de estos sistemas debería reducir de manera significativa la posibilidad de que se presenten reclamaciones. Unos registros claros del cumplimiento del APPCC constituyen una prueba sólida de que su hotel ha tomado todas las medidas necesarias para prevenir la enfermedad, de modo que si un cliente tiene un problema es poco probable que se haya originado en su hotel.

Pruebas del seguimiento del sistema: para poder demostrar que el sistema se ha seguido, debe conservar los registros relativos al APPCC correspondientes a como mínimo los últimos tres años. Estos registros deben incluir los siguientes puntos: manipulación de alimentos, limpieza de la cocina e información de higiene de los empleados, suministro de alimentos, gráficos de temperatura de los alimentos para la cocina y los restaurantes de bufé (frigoríficos, congeladores, cámaras frigoríficas y alimentos cocinados), rotación de existencias y control de plagas.

SUS EMPLEADOS

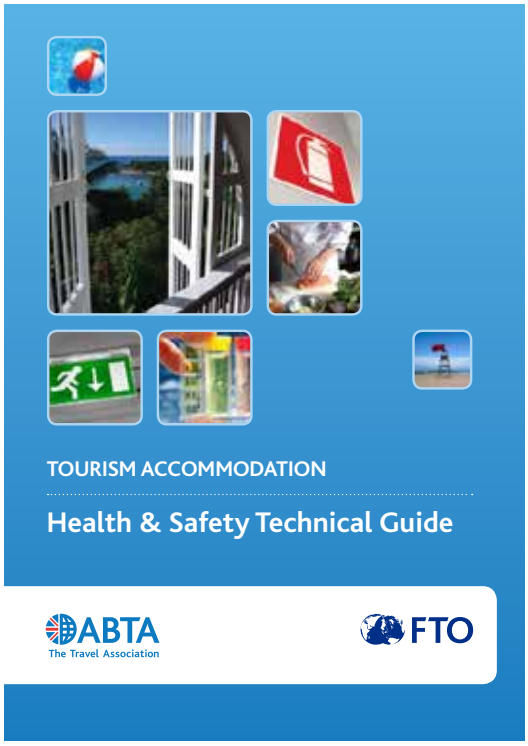
Sus empleados desempeñan un papel importante:

- En la medida de lo posible, debe tomar declaraciones de los miembros del personal más experimentados en relación con el cumplimiento de los sistemas y procedimientos de higiene en el momento de completar sus registros de APPCC (o los registros de otro sistema equivalente). Las declaraciones deben incluir comentarios acerca de la frecuencia de los controles de temperatura y las reposiciones de alimentos en los bufés, así como información sobre otras enfermedades informadas. Cuanto mayor sea la experiencia de la persona que firme las declaraciones, más seriamente se tomarán sus comentarios. El texto de contenido libre es una declaración de testigo de los hechos en el momento en que se produjeron, lo cual es más creíble que las declaraciones de testigo realizadas en un período posterior por alguien que podría no haber estado en ese cargo en aquel momento.
- Debe conservar todos los registros de formación correspondientes al personal de cocina y restaurante, limpiadores y técnicos de piscina/agua, con indicación del contenido de la formación de cocina/restaurante. También debe ser capaz de aportar pruebas de la aplicación de un sistema seguro de evaluación de trabajo/riesgos para el control de los alimentos en los restaurantes y un manual de reposición/higiene. Esto demostrará que el personal ha recibido la formación adecuada para llevar a cabo el servicio que está prestando y apoya la línea de defensa de que el personal ha sido dotado para ser meticuloso y eficaz en el desempeño de sus funciones (incluyendo el cumplimiento en materia de seguridad y salud).

AYUDA Y APOYO ADICIONALES

Además de encargarnos de que nuestros consultores realicen auditorías en todos los hoteles con los que trabajamos, nuestro equipo especializado en seguridad y salud está a su disposición para ofrecerle apoyo y asesoramiento gratuitos en materia de seguridad, salud e higiene.

Puede solicitar una copia de la Guía Técnica de Seguridad y Salud de la Federación de Operadores Turísticos, que incluye un apartado dedicado a higiene y seguridad alimentaria y gestión del agua. Podemos proporcionarle copias en inglés, francés, alemán, italiano, español, turco y griego. Póngase en contacto con nuestro equipo de Seguridad y Salud para solicitar dichas copias. Nuestra dirección correo electrónico es **TCGHygieneManagement@thomascook.com**



Hemos elaborado unas "plantillas" de listas de control que incluyen las áreas de su hotel que se indican a continuación. Es posible que usted ya disponga de sus propias listas de control, si es así le alentamos a compararlas con las nuestras para asegurarse de que sus registros son completos.

- ☑ **Calendario de limpieza**
- ☑ **Lista de control de tareas de limpieza**
- ☑ **Registro de enfermedades de los clientes**
- ☑ **Registro de enfermedades del personal**
- ☑ **Observación de plagas**
- ☑ **Registros de temperatura** (para el bufé caliente/frío, la cocina, los congeladores, el frigorífico))

Puede acceder a nuestras listas de control e imprimir copias en www.tcgo.me/hygiene

APARTADO 4

TRABAJO EN EQUIPO: OTRAS MEDIDAS PREVENTIVAS

El establecimiento de procedimientos de higiene alimentaria adecuados, la recopilación y la conservación de información exacta sobre las enfermedades informadas y la aportación de información y documentación contribuirán a garantizar que su hotel mantenga altos niveles de higiene y pueda demostrarlos para defenderse de las reclamaciones por enfermedad.

SERVICIOS MÉDICOS

Si un cliente informa de una enfermedad, se le debe dar la oportunidad de visitar a un médico. Le recomendamos que se asegure de que este servicio esté disponible, bien en su hotel o en una clínica local.

Le alentamos a hacer lo siguiente:

- Ofrezca al cliente la posibilidad de recibir la asistencia de un médico: si el cliente lo rechaza, debe registrarse
- Si el cliente presenta síntomas de enfermedad durante las vacaciones, esté preparado para ofrecerle una consulta médica gratuita (si el cliente no puede o no va a pagarla)

POR QUÉ ES IMPORTANTE

- Un cliente con una enfermedad real que necesite asistencia recibirá un tratamiento adecuado y se le realizarán los controles de seguimiento apropiados para acelerar su recuperación
- Si el médico considera que los síntomas del cliente son atribuibles a algo que el cliente consumió en su hotel, el cliente debe remitirse para que se le realicen otras pruebas que permitan determinar la causa de la enfermedad, asumiendo usted el coste correspondiente
- Si el médico no considera que los síntomas del cliente sean atribuibles a algo que el cliente consumió en su hotel, esta circunstancia debe documentarse (incluyendo las razones por las que el médico ha llegado a esta conclusión) y el cliente debe remitirse a una clínica local y a su proveedor de seguros de viaje
- Usted o el médico deben realizar un contacto de seguimiento para asegurarse de que el cliente se está recuperando (usted y el médico tienen que acordar cómo se llevará a cabo dicho seguimiento, teniendo en cuenta las consideraciones relativas a la protección de datos)

CUESTIONARIOS

Si usted dispone de su propio cuestionario de satisfacción del cliente, esto es algo positivo e importante. Asegúrese de guardarlo y de proporcionarnos una copia en caso de reclamación.

Si no tiene ningún cuestionario, le recomendamos que instaure uno. También podría considerar la posibilidad de introducir uno en medio de las vacaciones.

POR QUÉ ES IMPORTANTE

- Es una oportunidad para saber lo que el cliente ha estado haciendo durante su estancia, si ha consumido comida y bebida fuera del alojamiento y determinar si el cliente ha tenido experiencias positivas o negativas, lo cual podría corroborar o contradecir la enfermedad reclamada por el cliente
- Si el cliente no está disfrutando de su estancia, realizar un cuestionario en medio de las vacaciones le dará la oportunidad de discutir la situación con el cliente y resolver cualquier problema que pueda tener

REGISTROS DE ENFERMEDADES

Debe mantener registros periódicos de las enfermedades sufridas por el personal o los clientes (o una confirmación de que no se han informado enfermedades durante dicho período)

POR QUÉ ES IMPORTANTE

Los tribunales del Reino Unido dan importancia a la presencia o ausencia de otros incidentes para determinar qué causó la enfermedad, por lo que si no constan registrados otros incidentes (cuando los clientes han tenido la oportunidad de informar sobre la enfermedad), los clientes pueden tener dificultades para demostrar que la enfermedad fue causada por el consumo de comida/bebida contaminada.

REGISTROS DE ASISTENCIAS Y ACTIVIDADES DEL CLIENTE

Sería útil que pudiera mantener los siguientes registros sobre el uso que hace el cliente de las instalaciones (con indicación del nombre del cliente y del número de habitación):

- Asistencia a sus restaurantes, incluyendo las reservas de restaurantes
- Cuentas en bares, registros de servicio de habitaciones y compras de consumiciones de comida y bebida
- Uso de otras instalaciones del hotel (por ejemplo, spa, reservas de pistas de tenis, alquiler de equipos, clases de fitness)
- Las excursiones reservadas con los servicios para huéspedes
- Los taxis reservados a través del hotel

POR QUÉ ES IMPORTANTE

Es poco probable que un cliente que afirme sufrir una enfermedad gástrica quiera hacer uso de los restaurantes y las instalaciones del hotel. Si un cliente ha salido del hotel para asistir a una excursión u otra actividad, esto constituye una línea de defensa contra la presunción de que la enfermedad reclamada por el cliente solamente pudo originarse en el hotel.

PROTECCIÓN DE DATOS

Le recordamos que debe asegurarse de que los datos de carácter personal que conserva de los clientes se registran y almacenan de conformidad con las leyes de protección de datos aplicables.

Confiamos en que esta guía le haya proporcionado información útil y valiosa sobre las reclamaciones por enfermedad en vacaciones.

Esperamos su apoyo constante en esta cuestión. Si desea recibir más directrices o información o tiene alguna pregunta o preocupación, póngase en contacto con el gerente de Destinos, el gerente de Calidad o el gerente de Contratos de Thomas Cook, o envíe un mensaje de correo electrónico a nuestro equipo de Seguridad y Salud a TCGHygieneManagement@thomascook.com

Esta publicación es confidencial, puede estar legalmente protegida y está destinada únicamente al destinatario previsto. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación se puede reproducir, almacenar en un sistema de ningún tipo ni transmitir de ninguna manera o por el medio que fuere, incluyendo por fotocopia y grabación, sin el permiso previo por escrito de Thomas Cook Group UK Limited, el propietario de los derechos de autor. Si se llevan a cabo actos no autorizados en relación con esta obra protegida por derechos de autor, estos pueden dar lugar a una demanda civil por daños y perjuicios o derivar en acciones penales.

© Thomas Cook Group UK Limited, 2017. Domicilio social: Westpoint, Peterborough Business Park, Lynch Wood, Peterborough, PE2 6FZ.
Número de inscripción de sociedad: 02319744 Inglaterra.

Marzo 2017