

3ª NOTA INFORMATIVA

T&L PARA CEHAT SOBRE INSOLVENCIA DE THOMAS COOK

En la madrugada del 23 al 24 de septiembre de 2019 la empresa turística THOMAS COOK HOLANDA, perteneciente al grupo THOMAS COOK, ha anunciado el cese de su actividad uniéndose de esta manera a la comunicación de cese de operaciones realizada por THOMAS COOK REINO UNIDO en el día de ayer. A esta empresa se le ha unido a lo largo de esta mañana las turoperadoras alemanas NECKERMANN REISEN, THOMAS COOK SIGNATURE, BUCHER REISEN & ÖGER TOURS GMBH y AIR MARIN REISEN que han pedido un cese temporal de actividad por tres días.

En el primer caso, THOMAS COOK HOLANDA cuenta con una garantía similar al ATOL inglés conocida como SGR que dará protección hasta la fecha de cese a los clientes que **tengan contratado un paquete vacacional** con THOMAS COOK HOLANDA. Dicha garantía no es válida para los supuestos de solo vuelo o solo hotel.

Los clientes que cuenten con esta garantía y se encuentren en el establecimiento hotelero deberán contactar con la misma, bien a través del siguiente correo electrónico, neckermann@sgr.nl, bien llamando al siguiente número de teléfono 070 30 711 11, para confirmar la reubicación en otros vuelos o en su caso el reembolso de los costes de repatriación que puedan asumir así como los gastos de estancia en los que incurran hasta su repatriación, con un máximo de 12.500,00 €.

Al igual que ocurre con la garantía ATOL, el sistema que proporciona la SGR no cubre los siguientes supuestos:

- Deudas pendientes para consumidores anteriores al día de cese de actividad.

- Cualquier habitación asignada por el grupo THOMAS COOK HOLANDA pero no ocupada (No Show).
- Los supuestos de reserva de sólo alojamiento, sin vuelo.
- Los servicios prestados no incluidos en el contrato de viaje combinado (extras).
- Clientes por quienes grupo THOMAS COOK HOLANDA ya haya pagado.
- Clientes de THORMAS COOK HOLANDA que lleguen después de la fecha de cese de actividad.

La página web de la garantía es la siguiente: <https://www.sgr.nl/thomas-cook-neckermann>. Según dicha página web las reservas realizadas a través de EXPEDIA no se verán afectadas y el viaje de los clientes continuará de manera normal. En las próximas horas se irá proporcionando y ampliando información a través de la misma.

En cambio, por ahora, en el caso de NECKERMANN REISEN, THOMAS COOK SIGNATURE, BUCHER REISEN & ÖGER TOURS GMBH y AIR MARIN REISEN, que han pedido el cese temporal de actividad por tres días, no hay especificado un sistema de garantía parecido a los anteriores y en su página web sólo se indica que los viajeros que tenían contratado su viaje con este turoperador y el mismo tuviera salida los días 24, 25 y 26 de septiembre de 2019 han sido informados de que no podrán iniciarlo por cuanto la aerolínea o el hotel no les prestará los servicios contratados. Para los clientes con salidas programadas después del día 26 de septiembre de 2019 se estará a lo que se establezca en comunicaciones posteriores a lo largo de estos tres días. Los clientes que se encuentren en destino serán repatriados por la compañía aérea CONDOR que sigue operando normalmente por ahora y ha solicitado un crédito puente para continuar con su actividad.

En caso de que los clientes incurran en cualquier tipo de gasto como consecuencia de la declaración de cese de NECKERMANN REISEN, THOMAS COOK SIGNATURE, BUCHER REISEN & ÖGER TOURS GMBH y AIR MARIN REISEN deberán acudir al seguro de insolvencia previsto en Alemania para estos supuestos. A diferencia de la cobertura ofrecida por ATOL respecto de la estancia de clientes que se vean obligados a prolongarla, y en la que el hotel podrá reclamarla directamente, este seguro no cubre directamente a los hoteles.

Como se dijo ayer respecto de los pagos pendientes por parte de THOMAS COOK REINO UNIDO, para las deudas correspondientes a THOMAS COOK HOLANDA o para las empresas alemanas NECKERMANN REISEN, THOMAS COOK SIGNATURE, BUCHER REISEN & ÖGER TOURS GMBH y AIR MARIN REISEN se deberá establecer un

procedimiento directo de comunicación de créditos a través de correos electrónicos o correo postal, aunque este mecanismo está pendiente de que se den las indicaciones oportunas para su ejecución.

Por otro lado, también se ha confirmado hoy que la compañía aérea THOMAS COOK AIRLINES SCANDINAVIA ha llegado a un acuerdo con los administradores de THOMAS COOK para recuperar su flota y operar a través de su marca con completa normalidad.

Por ende, el colapso de THOMAS COOK GROUP no significa el cese de actividad de todas las empresas participadas por el grupo. Así tampoco marcas como SUNWING FAMILY RESORTS, OCEAN BEACH CLUB y SUNPRIME HOTELS están afectadas, aunque al principio se dieron por quebradas. Habrá que estar a la espera de acontecimientos futuros respecto del resto de empresas para saber el devenir de las mismas.

Aprovechamos para aconsejaros que en el caso clientes protegidos por la garantía ATOL, el establecimiento hotelero conserve una fotocopia del certificado de dicha garantía para una mejor tramitación de su reclamación.

Os mantendremos informados puntalmente.

En Madrid, a 24 de septiembre de 2019
