

## **NOTA INFORMATIVA**

### **T&L PARA CEHAT SOBRE INSOLVENCIA DE THOMAS COOK**

Ante la confirmación de la Autoridad de Aviación Civil Británica (CAA) de la quiebra de turoperador Thomas Cook, que se ha declarado insolvente (lo que en Reino Unido se denomina "liquidación obligatoria"), procedemos a continuación a dar unas breves notas informativas sobre el modo de actuación.

Cabe destacar que, durante la tercera semana del mes de septiembre, THOMAS COOK, se blindó en Estados Unidos ante una posible quiebra, puesto que solicitó protección judicial frente a acreedores en dicho país, mediante presentación de solicitud de protección por bancarrota según el Capítulo 15 de la Ley de Quiebras de Estados Unidos, que protege a las empresas extranjeras de demandas de acreedores estadounidenses mientras se reorganizan en otro país.

La casuística principal se va a dar en establecimientos hoteleros y respecto a usuarios británicos, de modo que, independientemente de desarrollar en las próximas horas las oportunas notas informativas, procedemos ahora a informar sobre esta casuística, para lo cual hemos diferenciado los tipos de servicios contratados en función de si responden a un viaje combinado o a un servicio suelto, así como si el cliente está actualmente en el hotel o si tenía previsto alojarse y aún no ha llegado.

#### **I.- EMPRESAS AFECTADAS:**

Aerolíneas de THOMAS COOK GROUP AIRLINES:

- Thomas Cook Airlines Balearics
- Thomas Cook Aviation
- Thomas Cook Airlines UK
- Thomas Cook Airlines Scandinavia
- Condor Flugdienst GmbH\*

\* A la fecha de cierre de esta nota informativa, la aerolínea alemana ha asegurado que las operaciones de vuelo seguirán con normalidad.

No se trata sólo de las aerolíneas pertenecientes a THOMAS COOK GROUP AIRLINES, (afecta a servicios sueltos de vuelo y a servicios de vuelo dentro de un paquete combinado), sino también está afectada la división hotelera.

## **II.- INFORMACIÓN GENERAL PARA TODOS LOS SUPUESTOS EN RELACIÓN CON LA AEROLÍNEA:**

A fecha de hoy consta en la página web de THOMAS COOK AIRLINES <https://www.thomascookairlines.com/>, que la compañía ha dejado de operar y que se cancelan todos los vuelos y vacaciones futuras. Adicionalmente se indica que la Autoridad de Aviación Civil Británica proporcionará un servicio de soporte para ayudar a los clientes que actualmente se encuentren en el extranjero y a aquellos que estén en Reino Unido y tengan reservas futuras.

### **INFORMACION GENERAL PROPORCIONADA POR THOMAS COOK**

#### **Información para clientes que se encuentran actualmente en el extranjero.**

Thomas Cook ha publicado ya las directrices para sus clientes que se encuentren actualmente de vacaciones en el extranjero, a través de su programa de repatriación:

Este programa de repatriación sólo funcionará durante las **próximas dos semanas (hasta el domingo 6 de octubre inclusive)**. Después de esta fecha, tendrá que hacer sus propios arreglos de viaje. Si está protegido por ATOL, se le reembolsará el costo de su nuevo vuelo.

Si reservó un paquete turístico a través de Thomas Cook, pero su vuelo es con otra aerolínea, es posible que no se vea afectado y que pueda viajar a su hogar en este vuelo según lo planeado. Sin embargo, otros elementos del paquete, como el alojamiento y los traslados, se verán afectados.

Consulte:

<https://thomascook.caa.co.uk/customers/if-you-are-currently-abroad/guidance-by-destination/>

Para obtener información sobre el vuelo de regreso al Reino Unido. Si le han proporcionado un vuelo de repatriación y pero el viajero hace sus propios arreglos para regresar al Reino Unido sin autorización de la Autoridad de Aviación Civil, no podrá reclamar el costo de esos arreglos alternativos a menos que haya circunstancias excepcionales.

#### **Donde se facilita la información para los afectados:**

Para avisos de cambios en su vuelo a corto plazo, se podrá realizar siempre que se dispongan de los datos de contacto precisos. Para garantizar que se disponga de los medios más efectivos para comunicarse con el afectado, deberá facilitarse los datos , a través del siguiente enlace:

<https://www.surveymonkey.co.uk/r/D3V677M>

Se ha de tener en cuenta que incluso si se proporcionan los datos de contacto, se deberá consultar este sitio web regularmente para obtener detalles del nuevo vuelo.

### **Embajada británica o consulado de apoyo:**

Los ciudadanos británicos en el extranjero que requieren asistencia consular específica, por ejemplo si tienen una afección médica o problemas con sus documentos de viaje, deben encontrar orientación y apoyo en <https://www.gov.uk/world/>

Los tipos de asistencia consular que el Ministerio de Asuntos Exteriores puede proporcionar se detallan en la guía: Apoyo a los ciudadanos británicos en el extranjero: <https://www.gov.uk/government/publications/support-for-british-nationals-abroad-a-guide>

### **VIAJEROS DE REGRESO A REINO UNIDO ACTUALMENTE EN DESTINO:**

Si actualmente se encuentra en el extranjero y volaba de regreso al Reino Unido con Thomas Cook, se proporcionarán nuevos vuelos para regresar al Reino Unido. Dependiendo de su ubicación, esto será en vuelos operados por Aviación Civil utilizando vuelos existentes con otras aerolíneas.

Para información sobre reubicaciones aéreas:

<https://thomascook.caa.co.uk/customers/if-you-are-currently-abroad/guidance-by-destination/>

Si no se encontrara su vuelo en el listado de reubicaciones:

En un pequeño número de casos, se les puede pedir a los pasajeros que reserven sus propios vuelos de regreso en vuelos existentes con otras aerolíneas y debiendo reclamar el coste de esta devolución.

Este programa de repatriación solo funcionará durante las próximas dos semanas (**hasta el domingo 6 de octubre inclusive**). Después de esta fecha, tendrá que hacer sus propios arreglos de viaje. Si está protegido por ATOL, se le reembolsará el costo de su nuevo vuelo.

Si el cliente reservó un paquete turístico a través de Thomas Cook pero su vuelo es con otra aerolínea, es posible que no se vea afectado y que pueda viajar a su hogar en este vuelo según lo planeado. Sin embargo, otros elementos del paquete, como el alojamiento y los traslados, se verán afectados.

### **VIAJEROS CON FECHA REGRESO POSTERIOR AL 7 DE OCTUBRE:**

El gobierno del Reino Unido, ha pedido a la Autoridad de Aviación Civil que organice vuelos de repatriación para los clientes de Thomas Cook actualmente en el extranjero con un vuelo de regreso programado para el 6 de octubre de 2019 o antes.

Si el regreso programado es posterior a esta fecha, la CAA no operará vuelos de repatriación, y así;

- Si sus vacaciones están protegidas por ATOL con Thomas Cook, se deberán encargar de realizar acciones individuales para el regreso al Reino Unido con vuelos existentes en otras aerolíneas. Los detalles de esto se enviarán directamente a estos clientes.
- Si tiene un certificado ATOL pero se refiere a una compañía de viajes no relacionada con Thomas Cook como el titular de la protección ATOL, el viajero deberá comunicarse con ellos directamente sobre sus arreglos para regresar al Reino Unido a partir del 7 de octubre de 2019 y serán responsables de organizar un nuevo vuelo o proporcionar un reembolso por su reserva. No envíe un reclamo a la Autoridad de Aviación Civil.
- Si no está protegido por ATOL y tiene previsto viajar al Reino Unido a partir del 7 de octubre de 2019, deberá hacer sus propios arreglos para regresar al Reino Unido. Para obtener asesoramiento sobre si puede realizar un reclamo de reembolso, debe hablar con el emisor de su tarjeta, el banco, la aseguradora de viajes u otro proveedor de métodos de pago (dependiendo de cómo pagó sus vacaciones).

Si el cliente no está seguro de cómo identificar a su compañía de viajes o si está protegido por ATOL, consulte el siguiente enlace:

<https://thomascook.caa.co.uk/customers/check-if-you-are-atol-protected/>

### **III.- INFORMACION TITULARES DE SERVICIOS SUELTOS – SOLO VUELO**

- Los servicios de "solo vuelo" están contratados directamente por el cliente a la compañía aérea THOMAS COOK AIRLINES o a través de una agencia.
- Es importante resaltar que THOMAS COOK AIRLINES tiene protección ATOL y por lo tanto la mayoría de las reservas están protegidas por el ATOL. La ATOL es la Air Travel Organiser's Licence (licencia de organización de viajes aéreos) que protege al cliente que ha contratado con una empresa que cesa su actividad de la pérdida de dinero y de verse abandonado en el extranjero.
- Si la reserva es a través de agencia de viajes, el cliente debe gestionar la incidencia con la agencia.

## **IV – SERVICIOS HOTELEROS**

### **IV.1.-Clientes ya en el establecimiento:**

- El hotel no responde del abandono temprano del cliente, debiendo cobrar los servicios solicitados, y gastos de anulación que existiesen en el establecimiento.
- El hotel deberá cobrar al usuario la prolongación de la estancia que pudiera producirse como consecuencia de la anulación de su vuelo de regreso, si bien el cliente podrá resarcirse en Reino Unido, si reúne los requisitos.

### **IV.2.- Clientes que aún no estén en el establecimiento:**

- El establecimiento debe cobrar sus servicios a la agencia (si fue a través de ella la reserva) o al usuario directamente, en caso de no poder evitarse la retrocesión del pago, habrá que comunicar este crédito a la empresa con la que contrató la reserva.
- Según se vayan desarrollando los acontecimientos, les enviaremos más información adicional.

## **VI.- ¿QUE PUEDE MAS HACER EL CLIENTE?**

Además de lo ya indicado referente a la protección ATOL,

### **GARANTÍA EN CASO DE INSOLVENCIA**

Si el viajero contrató un viaje combinado a un organizador/minorista establecido en España, éstos tendrán la obligación de constituir una garantía en caso de insolvencia. Si el transporte de pasajeros está incluido en el contrato de viaje combinado se constituirá una garantía para la repatriación de los viajeros, pudiendo ofrecerse la continuación del viaje combinado

El nombre de la entidad garante en caso de insolvencia, y los datos de contacto, incluida su dirección completa, están en un documento resumen o certificado que les fue entregado a la contratación, a los que pueden dirigirse.

### **SEGUROS DE MEDIOS DE PAGO**

Normalmente los pagos realizados con tarjetas de crédito llevan un seguro de asistencia y repatriación, consultar página web:

<https://www.visaeurope.es/asistencia-visa/consumidor/servicios-de-viajes-visa.html>

<https://www.mastercard.es/es-es.html>

<https://www.americanexpress.com>

<https://www.dinersclub.es>

## RESUMEN

- El hotel no responde del abandono temprano del cliente (repatriación), debiendo cobrar los servicios solicitados, y gastos de anulación que existiesen en el establecimiento.
  - El hotel deberá cobrar al usuario la prolongación de la estancia que pudiera producirse como consecuencia de la anulación de su vuelo de regreso, si bien el cliente podrá resarcirse en Reino Unido, si reúne los requisitos.
- 

**Para más info ponerse en contacto con TOURISM & LAW ABOGADOS**

**José Luis Valencia.- 91.188.16.34**

**Hortensio Santos.- 91.188.16. 34**

**Paloma Aguilar.- 91.188.16. 34**

**Inés Aguinaliu.- 91.188.16. 34**

**M<sup>a</sup>Paz Abad.- 91.188.16. 34**

Madrid, 23 de septiembre 2019