

2ª NOTA INFORMATIVA

T&L PARA CEHAT SOBRE INSOLVENCIA DE THOMAS COOK

Siguiendo con nuestro compromiso de información, a continuación extendemos la nota que hemos emitido esta mañana respecto de la suspensión de actividad del grupo turístico THOMAS COOK, para lo cual estableceremos más precisión en las cuestiones y respuestas que puedan surgir.

PREGUNTA 1: ¿QUÉ EMPRESAS HAN SIDO AFECTADAS POR EL CESE DE THOMAS COOK?

RESPUESTA: Consultada la página web <https://thomascook.caa.co.uk/customers/>, la relación de empresas afectadas del grupo por la suspensión de actividad, son las siguientes:

- Thomas Cook Aviation
- Thomas Cook Airlines UK
- Thomas Cook Airlines Scandinavia
- Thomas Cook Retail Ltd
- Thomas Cook Tour Operations Ltd
- Future Travel Ltd, operando como Freedom Personal Travel Advisors
- TCCT Retail Ltd

PREGUNTA 2: ¿CÓMO AFECTA A LA ACTIVIDAD HOTELERA RECEPTORA EL CESE DE ACTIVIDAD DEL GRUPO THOMAS COOK?

RESPUESTA: Los establecimientos hoteleros que cuenten con reservas realizadas a través de una de las empresas del grupo Thomas Cook se encontrarán con dos supuestos en relación con los clientes:

1.- Clientes que se encuentran en el establecimiento hotelero y que cuenten con certificado ATOL.

El cliente estará protegido por la garantía ofrecida por ATOL, con independencia del lugar de su procedencia.

2.- Clientes que se encuentren en el establecimiento hotelero que no cuenten con certificado ATOL, no quedará cubierto.

3.- Clientes cuyas reservas vayan a llegar después de la fecha del cese de la actividad (23 de septiembre de 2019), no quedará cubierto por certificado ATOL.

PREGUNTA 3: ¿QUÉ HACER EN CASO DEL NO SHOW DEL CLIENTE?

RESPUESTA: Si el cliente hace un “no show” respecto de una reserva efectuada por GRUPO THOMAS COOK no será cubierto por la garantía ATOL; el establecimiento hotelero podrá disponer de la plaza y sacarla a venta.

PREGUNTA 4: ¿A QUIÉN PROTEGE EL ATOL?

RESPUESTA: A los consumidores que tengan su viaje contratado con empresa de THOMAS COOK que cuenten con ese certificado.

El establecimiento hotelero deberá verificar que el cliente cuenta con ese certificado para garantizar la prestación del servicio y que dicho importe, en caso de servicio no prestado, quede en situación de impago.

PREGUNTA 5: ¿EN QUÉ CONSISTE LA PROTECCIÓN ATOL?

RESPUESTA: Facilitación de vuelo alternativo a los usuarios afectados de paquetes vacacionales y/o servicios aéreos de THOMAS COOK para todas aquellas reservas afectadas por el cese de actividad.

La protección del paquete vacacional y/o servicios aéreos, es europea.

Si un consumidor ubicado en un estado del Espacio Económico Europeo (EEE), que no es el Reino Unido, reservó su paquete y/o servicio aéreo, con cualquiera de los organizadores de paquetes Thomas Cook establecidos en el Reino Unido, ATOL lo protegerá financieramente.

Si reservó con uno de esos organizadores, debería haber recibido un Certificado ATOL en el momento de abono de su reserva.

Este programa de repatriación solo funcionará durante las próximas dos semanas (hasta el domingo 6 de octubre inclusive). Después de esta fecha, el pasajero tendrá que localizar por su cuenta el servicio alternativo. Si está protegido por ATOL, se le reembolsará el costo de su nuevo vuelo.

Los turistas que ya estén de vacaciones podrán terminar su estancia y luego volver en vuelos de otras compañías conforme a ATOL.

PREGUNTA 6: ¿QUÉ ES LO QUE NO PROTEGE EL ATOL?

RESPUESTA: La garantía ATOL no se hará cargo de los siguientes supuestos:

- Deudas pendientes para consumidores anteriores al día de cese de actividad.
- Cualquier habitación asignada por el grupo THOMAS COOK 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 ya haya pagado.
- Clientes de Thomas Cook que lleguen después de la fecha de cese de actividad.

PREGUNTA 7: ¿Y SI ESTAMOS ANTE UN SERVICIO SUELTO DE SOLO ALOJAMIENTO?

RESPUESTA: La protección ATOL solo se aplica a los clientes cuando reservan un paquete vacacional o servicio aéreo THOMAS COOK. En consecuencia, si compró un hotel solamente no estará protegido por ATOL.

Por lo tanto, nuestra recomendación es trasladar a los clientes las diferentes posibles alternativas que pueden tener: el cliente debe comunicarse con el emisor de su tarjeta, la entidad bancaria o la aseguradora de viajes, con el fin de obtener asesoramiento sobre la posibilidad de reclamar el reembolso.

PREGUNTA 8: ¿QUÉ HAY QUE HACER CON LAS RESERVAS QUE ENTRABAN EN LAS PRÓXIMAS SEMANAS?

RESPUESTA: Las reservas con posterioridad a la fecha de cese no estarán garantizadas por ATOL.

PREGUNTA 9: ¿QUÉ PASA CON LA DEUDA DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS FRENTE A THOMAS COOK?

RESPUESTA: En el momento en que se redacta la presente nota, el procedimiento de comunicación y recuperación de deuda aún no está establecido.

Las deudas que se generen por reservas que gozan de la protección de ATOL se recuperarán a través del procedimiento establecido por Aviación Civil, el cual se ha comprometido a hacer frente a ellas en el plazo de un año.

Desde esta madrugada la autoridad británica de Aviación Civil ya está contactando con los establecimientos hoteleros afectados, por lo que es cuestión de tiempo que cada uno de ellos reciba la pertinente comunicación.

En estas comunicaciones la Autoridad Británica de aviación civil establece lo siguiente:

1. Colaboración de los hoteleros para no solicitar nuevamente a los pasajeros el pago de la reserva.
2. Adjuntan una carta de garantía de pago que explica los términos bajo los cuales pagarán y de ese modo evitar que los consumidores no vuelvan a pagar. También facilitan email de contacto y número de teléfono en caso de que queden dudas relacionadas con los datos a facilitar por el hotelero respecto a sus reservas afectadas. Se facilita direcciones de página web y twitter donde obtener información actualizada.
Sitio web: www.atol.org.uk
Twitter: @UK_CAA @ATOLProtected

Respecto del resto de deudas, por situaciones de insolvencia anteriores probablemente se establezca un canal directo de comunicación de los créditos a través de correo electrónico.

Como en otras ocasiones, se habilitará un impreso en el que se habrán de incluir las facturas y los bonos de hotel que documenten el servicio, pruebas de entrega, contratos o cualquier otra información pertinente.

El envío se realizará por correo electrónico o correo ordinario al administrador que sea designado en el procedimiento de insolvencia.

En Madrid a 23 de septiembre de 2019.
