

Beste collega's,

Wij werken er hard aan om u zo goed mogelijk te informeren over de situatie rondom Thomas Cook. De informatie die wij tot nu toe hebben ontvangen is helaas zeer beperkt.

Nu Thomas Cook Nederland in ieder geval financieel onvermogen bij SGR heeft gemeld kunnen wij aangegeven wat wij als SGR en SGRZ kunnen doen.

Voor alle SGR-deelnemers geldt:

Indien een directe boeker van een nog niet aangevangen Neckermann reis geboekt bij Neckermann.nl u vraagt om te helpen, dan mag u de schade ook met SGR afwikkelen en voor deze boeker een nieuwe reis boeken onder verrekening van de aanspraak op SGR. De procedure hiervoor zal zo snel mogelijk op www.sgr.nl worden gepubliceerd.

Let op: dit geldt alleen voor boekingen via Neckermann.nl die niet bij Expedia* zijn ondergebracht. Ook mag u op deze manier geen reizigers van de buitenlandse onderdelen van Thomas Cook, bijvoorbeeld Thomas Cook België, helpen. Boekingen gemaakt bij buitenlandse Thomas Cook entiteiten zoals België, Duitsland en de UK vallen onder de garantieregeling van dat land.

* Klanten die bij Expedia hebben geboekt hebben betaald aan Expedia.

Retailers

Reizigers die bij u hebben geboekt hebben recht op uw hulp en bijstand. Help dus de reizigers waar u kunt. SGR of SGRZ vergoeden achteraf de kosten van een aanpassing van een reis geboekt bij Thomas Cook of de eventuele repatriëringskosten in overeenstemming met de garantieregeling van SGR of SGRZ (retaildekking).

Houd daarbij rekening met het volgende:

1) U heeft een gebruikersovereenkomst met SGRZ en de afdracht voor de SGRZ Retaildekking is aan SGRZ betaald:

A) Uw reiziger is op reis:

Reizigers op bestemming kunnen contact met u zoeken voor hulp en bijstand. U helpt de reiziger bij het kunnen blijven in een hotel of het verder uitvoeren van de reis. De redelijke kosten hiervan worden locatiekosten genoemd en kunnen via een claimformulier [binnenkort beschikbaar] bij **SGRZ** geclaimd worden. Voor de delen van de reis die u bij anderen dan Thomas Cook hebt ingekocht (bijvoorbeeld een vliegticket, autohuur, excursies, transfers, etc) blijft u of die derde partij verantwoordelijk en zullen gewoon uitgevoerd worden.

B) Uw reiziger heeft alleen een vraag over zijn terugvlucht:

Neem dan contact op met de vliegmaatschappij waarmee wordt teruggevlogen. Nagenoeg alle vluchten zullen gewoon uitgevoerd worden, kijkt u ook naar de actuele vluchtgegevens op de website van de luchthaven van vertrek. SGR heeft geen informatie over vluchten.

C) Uw reiziger moet nog vertrekken:

1) Uw reiziger beschikt over een geldig uitgegeven vliegticket met een uniek e-ticketnummer/PNR:

Dit ticket kan gewoon gebruikt worden. Bij twijfel kunt u contact opnemen met de betreffende luchtvaartmaatschappij. Probeer een alternatief te vinden voor de bij Thomas Cook gekochte accommodatie. U kunt een claim indienen bij SGRZ voor de vervangende accommodatie mits de prijs vergelijkbaar is aan de bij Thomas Cook geboekte accommodatie. De procedure om claims in te dienen volgt nog.

2) Uw reiziger heeft geen geldig uitgegeven vliegticket en wil **wel** graag op reis: De reiziger kan een nieuwe reis bij u boeken die verrekend kan worden met de claim die u kunt indienen bij SGRZ. De procedure om claims in te dienen volgt

nog. SGRZ betaalt u (aan)betaling aan Thomas Cook terug conform de garantieregeling.

3) Uw reiziger heeft geen geldig uitgegeven vliegticket en wil **niet** op een nieuwe reis? U kunt een claim indienen bij SGRZ. De procedure om claims in te dienen, volgt nog. SGRZ betaalt uw (aan)betaling aan Thomas Cook terug conform de garantieregeling.

U heeft geen gebruikersovereenkomst met SGRZ en/of de afdracht voor de SGRZ Retaildekking is niet aan SGRZ betaald:

U kunt geen beroep doen op SGRZ. Als er sprake is van pure bemiddeling en u dus geen reisdiensten heeft toegevoegd aan de reis zoals die geboekt is bij Thomas Cook, dan kunt u namens de reiziger een claim indienen bij SGR.

A) *Uw reiziger is op reis:*

Reizigers op bestemming kunnen contact met u zoeken voor hulp en bijstand. U helpt de reiziger bij het kunnen blijven in een hotel of het verder uitvoeren van de reis. De redelijke kosten hiervan worden locatiekosten genoemd en kunnen via een claimformulier [binnenkort beschikbaar] bij **SGR** geclaimd worden. SGR betaalt de kosten voor de accommodatie via u aan de reiziger terug

B) *Uw reiziger heeft alleen een vraag over zijn terugvlucht:*

Neem dan contact op met de vliegmaatschappij waarmee wordt teruggevlogen. Nagenoeg alle vluchten zullen gewoon uitgevoerd worden, kijkt u ook naar de actuele vluchtgegevens op de website van de luchthaven van vertrek. SGR heeft geen informatie over vluchten.

C) *Uw reiziger moet nog vertrekken:*

1) Uw reiziger beschikt over een geldig uitgegeven vliegticket met een uniek e-ticketnummer/PNR:

Dit ticket kan gewoon gebruikt worden. Bij twijfel kunt u contact opnemen met de betreffende luchtvaartmaatschappij. Probeer een alternatief te vinden voor de bij Thomas Cook gekochte accommodatie. U kunt namens de reiziger een claim indienen bij SGR voor de vervangende accommodatie mits de prijs vergelijkbaar is met de geboekte accommodatie bij Thomas Cook. De procedure om claims in te dienen volgt nog. SGR betaalt de kosten voor de vervangende accommodatie via u aan de reiziger terug.

2) Uw reiziger heeft geen geldig uitgegeven vliegticket en wil **wel** graag op reis: Uw reiziger kan een nieuwe reis bij u boeken welke verrekend kan worden met de claim die u namens de reiziger kunt indienen bij SGR. Procedure volgt nog. SGR betaalt de reiziger via u terug conform de garantieregeling.

3) Uw reiziger heeft geen geldig uitgegeven vliegticket en wil **niet** op een nieuwe reis:

U kunt voor uw reiziger een claim indienen bij SGR. Procedure volgt nog. SGR betaalt de reiziger via u terug conform de garantieregeling.

2) ***U heeft geen gebruikersovereenkomst met SGRZ en/of u heeft de afdracht voor de SGRZ Retaildekking niet SGRZ afgedragen en u heeft een of meer reisdiensten toegevoegd aan een reis van Thomas Cook (er is dus geen sprake van pure bemiddeling).***

U kunt geen beroep doen op SGRZ en uw reiziger niet op SGR. De reiziger heeft immers een overeenkomst met u en niet met Thomas Cook. U dient de met de reiziger afgesloten overeenkomst na te komen door waar nodig vervangende

reisdiensten te boeken voor uw reiziger. Lukt dat niet, dan heeft de reiziger recht op teruggave van de reissom. De kosten zijn voor uw eigen rekening.

Is een van bovenstaande situaties niet van toepassing en kunt u het niet zelf oplossen? Neemt u dan alleen in **dringende** gevallen contact op met SGR of SGRZ via email: thomascookreisagent@sgr.nl.

Helaas kunnen wij u – door de extreme drukte - per telefoon niet direct te woord staan. Wij vragen uw begrip hiervoor.

Met vriendelijke groet,



Stichting Garantiefonds Reisgelden
KvK 41127968

Postbus 4040
3006 AA ROTTERDAM

T 010-7891378

E thomascookreisagent@sgr.nl

I www.sgr.nl