

### **1. Comment introduire un dossier de sinistre auprès du Fonds de Garantie Voyages ?**

Vous pouvez introduire votre dossier uniquement via notre site internet via notre page de contact.

Veillez nous communiquer votre bon de commande ainsi que les preuves de tous vos paiements (extrait de compte bancaire, relevé de carte de crédit ou quittance de paiement fourni par l'agence de voyage). Un film explicatif (tutorial) est disponible sur cette même page de contact. Les voyageurs ont 2 ans pour introduire un dossier.

**ATTENTION: Il ne sera tenu compte que des dossiers introduits sur notre site internet et non des dossiers envoyés par e-mail ou fax!**

### **2. Vous avez introduit un dossier de sinistre via le site internet du Fonds de Garantie Voyages?**

Après l'introduction de votre dossier sur notre site internet, **un message de confirmation s'affiche sur votre écran.** Nous vous conseillons de prendre un print screen. **Quelques jours après vous aller recevoir un mail de confirmation avec un 'reference number'.**

**Il est dès lors inutile de nous téléphoner ou de nous contacter de toute autre manière pour savoir si nous avons bien reçu votre dossier.**

Plus tard, vous recevrez de toute façon plus tard un écrit de notre part concernant le déroulement de votre dossier.

**ATTENTION:** si vous n'arrivez pas à introduire un dossier via notre site internet, vous pouvez également nous envoyer votre dossier par la poste (ex. si vous n'êtes pas en possession d'un scanner etc.).

### **3. Quel délai ai-je pour introduire un dossier de sinistre au Fonds de Garantie Voyages?**

Vous avez 2 ans pour introduire votre dossier. Vous avez donc suffisamment de temps pour le faire.

**Il est dès lors inutile de nous téléphoner ou de nous contacter de toute autre manière pour savoir si nous avons bien reçu votre dossier.**

### **4. Quand est-ce que votre dossier de sinistre sera traité et remboursé?**

Nous avons commencé le traitement des dossiers de sinistre. Ceux-ci seront traités chronologiquement en fonction de la date de départ du voyage annulé. Nous vous demandons dès lors un peu de patience.

**Il est dès lors inutile de nous téléphoner ou de nous contacter de toute autre manière pour savoir le suivi de votre dossier.**

### **5. Vous avez déjà effectué un paiement pour votre voyage Thomas Cook/ Neckermann. Devez-vous verser le solde à Thomas Cook/Neckermann?**

Non! En aucun cas vous ne devez encore payer un montant à Thomas Cook/ Neckermann. Les paiements effectués après le 24 septembre 2019 ne seront pas remboursés par le Fonds de Garantie Voyages.

### **6. Vous avez une question spécifique concernant votre dossier.**

Si vous ne trouvez pas de réponse à votre question dans les FAQ - et uniquement dans ce cas - vous pouvez nous contacter par mail à: **info@gfg-tc.be**

**ATTENTION: prière de toujours mentionner votre nom et n° de téléphone, ainsi que le 'reference number' que vous avez reçu par mail si vous avez déjà introduit un dossier de sinistre.**

### **7. Vous avez un bon cadeau ou de voyage de Thomas Cook/Neckermann?**

Les bons cadeau ou de voyage qui n'ont pas été utilisés pour conclure un contrat de voyage (c'est-à-dire pour un voyage spécifique) ne relèvent PAS de la couverture légale. Par conséquent, vous ne pouvez pas introduire de dossier de sinistre auprès du Fonds de Garantie Voyages. Vous pouvez toutefois introduire une déclaration de créance dans la faillite via [www.regsol.be](http://www.regsol.be) dans un délai d'un an à compter de la date de la faillite). Les curateurs attirent l'attention sur le fait que la probabilité de remboursement est presque inexistante, étant donné que les voyageurs lésés sont des créanciers 'ordinaires' et non des créanciers 'priviliégiés' (tels que les employés, le fisc, ONSS...).

### **8. Vous avez réservé un voyage en ligne sur le site internet thomascook.be ou neckermann.be (en particulier uniquement un hôtel, un voyage au ski ou des vacances en voiture ?**

Veillez d'urgence vérifier sur vos documents de voyage si l'organisateur du voyage est **Expedia/Travelscape**. Si c'est bien le cas, alors vous n'êtes pas impacté par la faillite de Thomas Cook/Neckermann et vous devez contacter d'urgence **Expedia/Travelscape** (ou si vous avez un doute) qui traitera votre dossier:

=> **Tél.:** +32 2 200 63 72 – **Website:** <https://www.expedia.be/service/>

Les voyageurs qui ont réservé en ligne sur Neckermann (reconnaisable à l'url [www5.neckermann.be](http://www5.neckermann.be)) ont dans la plupart des cas conclu un contrat de voyage avec Expedia/Travelscape et payé sur un compte Expedia/Travelscape.

Le Fonds de garantie de voyage n'intervient pas ici, parce que l'argent n'a pas été perdu. Expedia n'est pas assurée auprès du Fonds de Garantie des voyages. Nous conseillons aux voyageurs de vérifier soigneusement leur bon de commande; la mention est souvent en minuscules en bas de page ou au recto

#### **9. Vous avez réservé un voyage chez Pegase Travel?**

L'organisateur de voyage Pegase Travel n'est pas impacté par la faillite de Thomas Cook/Neckermann. Dans ce cas, vous devez contacter Pegase Travel en direct:

=> **Tél.:** +32 9 248.67.06 – **mail:** [contact@pegase.be](mailto:contact@pegase.be) – **Website:** <https://pegase.be/fr-be/>

#### **10. Vous êtes clients Thomas Cook Voyages France (agences Thomas Cook non franchisées) ou Aquatour France avec une réservation Neckermann Belgique ou Thomas Cook Belgique?**

Le Fonds de Garantie Voyages Belge ne prendra pas en charge votre demande de remboursement. Vos demandes de remboursement doivent être transmises à l'APST, fonds de garantie français ([www.apst.travel](http://www.apst.travel)), qui prend en charge les fonds déposés dans le cadre de votre voyage. L'APST est parfaitement informé de la situation.

Nous regrettons que vous n'ayez pas reçu, dès le départ, une information correcte. La faillite concomitante dans plusieurs pays européens du groupe Thomas Cook et le placement en redressement judiciaire de Thomas Cook en France ont compliqué le traitement des dossiers et la compréhension des liens juridiques entre les différentes entités du groupe.

Merci d'envoyer votre demande écrite de remboursement accompagnée de votre bulletin d'inscription et/ou de votre facture directement à l'APST. Ce courrier, que nous vous conseillons d'envoyer en recommandé avec accusé de réception, avant le 27 décembre 2019, doit être adressé à: **APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, France**

#### **11. Vous n'avez pas réservé un voyage avec Thomas Cook/Neckermann Belgique?**

Si vous avez réservé un voyage aux Pays-Bas, en Allemagne ou au Royaume-Uni, le Fonds de Garantie Voyages n'interviendra pas. Veuillez contacter le Fonds de Garantie Voyages étranger en charge. Nous n'intervenons pas non plus pour les vols réservés en direct sur le site **thomascookairlines.com**

Pour plus d'info, nous vous demandons de consulter les websites suivants:

<https://thomascook.caa.co.uk>

<https://thomascook.caa.co.uk/customers/if-you-have-a-future-booking-and-have-not-travelled-yet/>

#### **12. Vous voulez réserver un nouveau voyage?**

Les curateurs de la faillite de Thomas Cook/Neckermann ont annulé tous les contrats de voyages. Vous pouvez dès lors réserver un autre voyage vous-même ou auprès d'une autre agence de voyage. Le Fonds de Garantie Voyages n'est pas en mesure de vous aider pour cela.

#### **13. Vous avez une plainte, un litige ou une réclamation contre Thomas Cook/Neckermann ?**

Ceci n'est PAS couvert par la couverture légale du Fonds de Garantie Voyages. Vous devez vous adresser à la curatelle: Mieke Verplancke (Zuidstationstraat 34-36, B-9000; Tél: +32 9 233 66 40; e-mail: [mieke.verplancke@vaneeghem.com](mailto:mieke.verplancke@vaneeghem.com))- Pieter Huyghe (Savaanstraat 72, B-9000 GENT; Tél. +32 9 223.63.59 email: [pieterhuyghe@kantoortorrekens.be](mailto:pieterhuyghe@kantoortorrekens.be)) - Hans De Meyer (Coupure 373, B-9000 GENT; Tél: +32 9 223 32 13; e-mail: [Hans.Demeyer@vpdmm.be](mailto:Hans.Demeyer@vpdmm.be)).