

Communiqué de presse du Centre Européen des Consommateurs (CEC) GIE du Luxembourg

Faillite du tour opérateur Thomas Cook

Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg informe les passagers à propos de leurs droits

Le CEC rappelle que la directive européenne des voyages à forfait (Package travel directive) prévoit que les touristes qui ont réservé leur voyage pourront bénéficier de garanties de rapatriement s'ils sont déjà sur place ou d'un remboursement s'ils ne sont pas encore partis. Cette garantie est prévue par la loi et protège donc le voyageur sans même qu'il ait besoin d'avoir souscrit une assurance spécifique lors de sa réservation.

Le CEC conseille aux personnes qui se trouvent sur place de prendre contact sans délai avec leur agent de voyage ou leur tour opérateur. Les voyageurs qui ont acheté seulement des billets d'avion auprès de Thomas Cook ne sont pas couverts et peuvent se tourner vers leur fournisseur de carte de crédit ou leur assureur. Des accords entre compagnies aériennes peuvent toutefois intervenir pour assurer les vols.

Pour toute information vous pouvez vous adresser au CEC Luxembourg.

Le Centre Européen des Consommateurs GIE du Luxembourg (CEC Luxembourg) fait partie d'un réseau de 30 Centres Européens des Consommateurs dans l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège (European Consumer Centre Network – ECC-Net). Nos services sont gratuits.

Le CEC Luxembourg est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'Etat luxembourgeois (Ministère de la Protection des consommateurs) ainsi que par l'Union luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).

Vous pouvez joindre le CEC Luxembourg pour des questions concernant la politique européenne en matière de consommation ou dans les cas de litiges transfrontaliers à l'adresse suivante : 2A, rue Kalchesbrück, L-1852 Luxembourg, tél: (+352) 268464-1, fax: (+352) 26845761, e-mail: info@cecluxembourg.lu.

Luxembourg, le 24 septembre 2019

