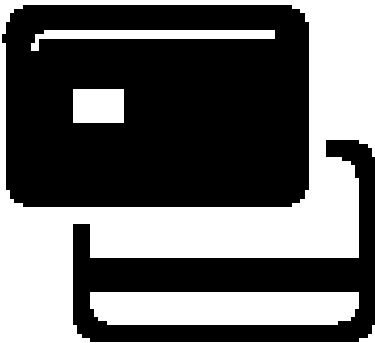




Einzeleistung (z.B. nur Flug oder Hotel, keine Pauschalreise) mit Mastercard Kreditkarte

Kunden-Information zu Reklamationen aufgrund der Insolvenz des Reiseveranstalters Thomas Cook



Wann können wir eine Erstattung für Sie prüfen?

- Sie haben die Buchung bei Thomas Cook direkt gebucht und die letzte gebuchte Leistung liegt nicht länger als 120 Tage zurück
- Sie haben mit Ihrer Commerzbank Mastercard Kreditkarte bezahlt
- Sie haben sich bereits an Thomas Cook oder den Insolvenzverwalter gewandt
- Sie reichen uns alle erforderlichen Unterlagen ein **(siehe rechts oben)**

Sie haben eine Buchung bei Thomas Cook mit Ihrer Mastercard Kreditkarte bezahlt?

Gern prüfen wir für Sie, ob die Erstattung des Betrages möglich ist.

Zur Bearbeitung Ihrer Reklamation reichen Sie uns bitte ein:

- unterschriebenes Reklamationsformular mit dem Reklamationsgrund "Leistung nicht erbracht" - erhältlich online, in Ihrer Filiale oder bei Ihrem Kreditkarten-Service
- Buchungsbestätigung oder Kopie des elektronischen Tickets auf der sich alle Informationen zur Buchung befinden
oder
folgende Buchungsangaben: Art der Leistung (i.d.R. Flug), Datum, an dem die Leistung erbracht werden sollte, wo sollte die Leistung erbracht werden
- Schriftverkehr oder Mailverlauf mit dem Insolvenzverwalter, bei dem Sie Ihren Schaden zunächst geltend machen müssen

Wichtige Hinweise:

Die Buchung eines sogenannten Chargebacks ist keine garantierte Erstattung. Die Gutschrift auf dem Kreditkarten-Konto erfolgt vorläufig und es kann zu einer Wiederbelastung kommen.