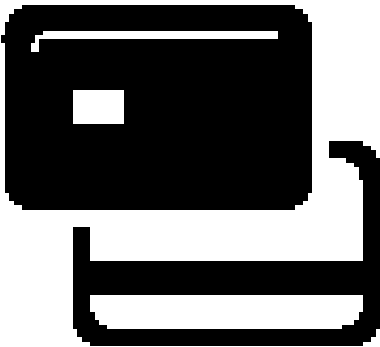


Pauschalreise (z.B. Flug und Hotel oder Hotel und Mietwagen) mit Visa Kreditkarte

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 (zum Beispiel Ihr Rückflug) liegt nicht länger als 120 Tage zurück
- Sie haben mit Ihrer Commerzbank Visa Kreditkarte bezahlt
- Sie haben den Schaden bei der Versicherung gemeldet
- Die Abbuchung ist vor nicht länger als 540 Tagen gewesen
- Sie reichen uns alle erforderlichen Unterlagen ein **(siehe rechts oben)**

Sie haben eine Buchung bei Thomas Cook mit Ihrer Visa 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 (z.B. Hotel und Flug), Datum wann die Leistung erbracht werden sollte, wo sollte die Leistung erbracht werden
- Ihren Schriftwechsel oder Mailverkehr mit der KAERA AG, bei der Sie Ihren Schaden zunächst geltend machen müssen
- sobald vorhanden, finalen Bescheid der KAERA AG mit Höhe der Versicherungsleistung

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.

Gemäß der Visa Regularien müssen wir ein Chargeback innerhalb einer Frist von 60 Tagen ab dem Datum einreichen, an dem Sie den finalen Bescheid der Versicherung bzw. der KAERA AG bekommen. Deshalb ist es wichtig, dass Sie uns diesen direkt nach Erhalt einreichen.