

Update 13 maart 2020, 17:00

Beste cruiseliefhebber,

Wegens de grote impact welke het Corona virus heeft op de wereld, hebben wij dit bericht opgesteld. Onze partners en wij bevinden ons momenteel in een zeer uitzonderlijke en uitdagende situatie waar we in het verleden nog niet eerder mee te maken hebben gehad. Wij willen u ervan verzekeren dat al onze medewerkers alsook onze partners zoals rederijen en luchtvaartmaatschappijen hun uiterste best doen om klanten zo goed als mogelijk van dienst te zijn.

Momenteel ligt onze eerste zorg bij passagiers die op bestemming zijn en acute hulp nodig hebben, al begrijpen wij dat ook u graag wilt weten hoe het verder gaat met een door u (toekomstig) aangevraagde of geboekte cruisereis.

Het zal langer duren dan u wellicht van ons bent gewend voordat er antwoord komt op uw vragen en verzoeken. Wij willen u met klem vragen om uw geduld en begrip in deze uitzonderlijke situatie waarin we met elkaar verkeren, wij zijn bezig met alle inkomende aanvragen. Hieronder vindt u voor nu antwoorden op vragen welke u waarschijnlijk heeft.

#### **Wat is het huidige reisadvies?**

Het huidige reisadvies is afhankelijk per land (in sommige gevallen zelfs per regio) en wijzig regelmatig op dit moment. Wij verwijzen u voor de meest actuele informatie naar de site van Buitenlandse Zaken.

#### **Worden er maatregelen genomen door de nationale autoriteiten van andere landen?**

Diverse landen voeren een medische controle uit bij aankomst. Bij voorbeeld het invullen van een gezondheidsverklaring en een temperatuurmeting bij aankomst op de luchthaven en in de vertrekhaven. Er zijn ook landen die de eis stellen dat u niet in een ander (besmet) land bent geweest in de 14 dagen voorafgaand aan uw aankomst in dat land. Dit overzicht wijzig voortdurend, voor de meest actuele informatie verwijzen wij u naar: [www.iatatravelcentre.com](http://www.iatatravelcentre.com)

#### **Zijn er extra maatregelen bij de luchtvaartmaatschappijen en/of cruise rederijen?**

Indien u onlangs in een gebied bent geweest waar een Corona besmetting is geconstateerd, is het mogelijk dat sommige luchtvaartmaatschappijen en cruise rederijen u de toegang tot de vlucht of cruise weigeren. Mocht dit het geval zijn, neemt u dan contact met ons op. Bent u in de twee weken voorafgaand aan uw a.s. cruise in China of in Italië geweest? Neem dan contact op met Cruisewinkel.

### **Zijn er extra maatregelen bij de luchtvaartmaatschappijen en/of cruise rederijen?**

Indien u onlangs in een gebied bent geweest waar een Corona besmetting is geconstateerd, is het mogelijk dat sommige luchtvaartmaatschappijen en cruise rederijen u de toegang tot de vlucht of cruise weigeren. Mocht dit het geval zijn, neemt u dan contact met ons op. Bent u in de twee weken voorafgaand aan uw a.s. cruise in China of in Italië geweest? Neem dan contact op met Cruisewinkel.

### **Ik wil door de hele situatie niet meer op vakantie. Wat nu te doen?**

Het is in principe niet mogelijk om uw reis kosteloos te annuleren. Uiteraard houden wij wel rekening met de reisadviezen van het Ministerie van Buitenlandse zaken. De ontwikkelingen volgen elkaar snel op, afhankelijk van de op dat moment betreffende situatie zullen wij een besluit nemen en maatregelen nemen.

### **Ik heb een annuleringsverzekering afgesloten. Worden de kosten vergoed door mijn annuleringsverzekering als ik mijn geboekte reis wil annuleren of omboeken?**

Of kosten van annuleren of omboeken gedekt zijn hangt af van het type verzekering. Raadpleeg hiervoor uw verzekeraar.

### **Ik heb een vakantie geboekt naar de Verenigde Staten, kan ik nog wel gaan?**

Als gevolg van het aangekondigde inreisverbod naar de VS voor 26 Europese landen, inclusief Nederland, laten wij vanaf heden (13 maart 2020) geen nieuwe passagiers vertrekken naar de VS tot in ieder geval begin april.

### **Welke extra maatregelen nemen rederijen om een uitbraak van het Corona virus aan boord van een schip te voorkomen?**

Bij sommige cruisemaatschappijen ontvangt u een medisch formulier, u kunt dit van tevoren of bij inscheping invullen. Bij sommige rederijen kan het voorkomen dat de scheeparts een controle uitvoert bij de inscheping. Vaak wordt bij inscheping tevens uw temperatuur gemeten. Wanneer een passagier aan boord gedurende de cruise koorts krijgt of griepachtige klachten heeft, kan de rederij besluiten de passagier in quarantaine te plaatsen in zijn eigen hut. Deze maatregel wordt genomen om verdere besmettingen te voorkomen. Rederijen zullen daarnaast extra hygiënische maatregelen treffen. U kunt dan denken aan het nog meer verstrekken van desinfecterende hand gel en ook wordt de frequentie van schoonmaak verhoogt.

### **Ik vertrek binnenkort op cruise die begint en/of eindigt in Noord-Italië, gaat deze cruise nog door?**

Vele afvaarten vanuit Noord Italië zijn onlangs geannuleerd. Wij blijven continue in contact met de rederijen, om te monitoren of de vaarroutes van de cruises die nog wel doorgaan, mogelijk wijzigen. Wij nemen contact met u op, zodra hier nieuws over is.

**Wat zijn de (nood)maatregelen van de diverse landen en/of cruise rederijen ten aanzien van het Coronavirus?**

Wanneer u binnen twee weken voorafgaand aan het vertrek van uw reis in China of Noord-Italië bent geweest, dan kunnen bepaalde landen of cruisemaatschappijen u de toegang weigeren. De voorwaarden die diverse landen aan toegang stellen, wijzigen op dit moment regelmatig. De actuele lijst van landen / cruise rederijen die noodmaatregelen hebben genomen, kunt u vinden op: [www.iatatravelcentre.com](http://www.iatatravelcentre.com)

Cruiseline	Land	Weigeringstermijn	Weigering indien afkomstig of woonachtig
AIDA Cruises	Azië	14 dagen	China
	Italië	-	-----
Azamara Club Cruises	Azië	15 dagen	China, Hong Kong, Macau, Iran, Zuid-Korea
	Italië	15 dagen	Lombardije, Veneto
Carnival Cruise Lines	Azië	14 dagen	China, Hong Kong, Macau
	Italië	-	-----
Celebrity Cruises	Azië	15 dagen	China, Hong Kong, Macau, Iran, Zuid-Korea
	Italië	15 dagen	Lombardije, Veneto
Costa Cruises	Azië	14 dagen	China, Hong Kong, Macau
	Italië	14 dagen	Lombardije, Veneto
Disney Cruise Line	Azië	14 dagen	China
	Italië	-	-----
HAPAG-LLOYD	Azië	14 dagen	China
	Italië	-	-----
Holland America Line	Azië	14 dagen	China, Hong Kong, Macau
	Italië	-	-----
MSC Cruises	Azië	30 dagen	China, Hong Kong, Macau, Taiwan
	Italië	-	-----
Norwegian Cruise Line	Azië	30 dagen	China
	Italië	-	-----
Princess Cruise Lines	Azië	14 dagen	China
	Italië	-	-----
Royal Caribbean	Azië	15 dagen	China, Hong Kong, Macau, Iran, Zuid-Korea
	Italië	15 dagen	Lombardije, Veneto
Seabourn Cruise Line	Azië	14 dagen	China, Hong Kong, Macau, Taiwan
	Italië	-	-----
TUI Cruises	Azië	30 dagen	China, Hong Kong, Macau, Iran, Zuid-Korea
	Italië	30 dagen	Lombardije, Veneto

Let op: mogelijk treffen meer landen en cruisemaatschappijen / rederijen maatregelen in de tussentijd, bovenstaande is een momentopname. Wij zullen deze informatie regelmatig updaten.

**Mijn cruise is door de rederij geannuleerd. Ontvang ik nu mijn reissom terug?**

Veel rederijen bieden een Future Cruise Credit aan voor een deel of de volledige reissom. Dit is per rederij verschillend. Wij zullen u hier over informeren, echter duurt de administratieve afhandeling momenteel langer dan u van ons gewend bent.

**Mijn cruise is door de rederij geannuleerd, waardoor ik nu ook de vluchten heb moeten annuleren. Ontvang ik nu ook mijn geld terug van de vluchten?**

Diverse luchtvaartmaatschappijen hebben versoepelde voorwaarden momenteel. Echter kunnen veel vluchten momenteel niet kosteloos geannuleerd worden. Een aantal rederijen bieden een (kleine) vergoeding voor de gemaakte vluchtkosten en in enkele gevallen kunt u ook een voucher van de luchtvaartmaatschappij aanvragen ter waarde van (een deel van) de kosten van de vluchten.

**Mijn cruise kan geen doorgang vinden, aangezien mijn vluchten naar de VS geannuleerd zijn. Krijg ik onze reissom terug?**

Dit is per rederij verschillend. Indien de rederij u de toegang tot het schip weigert, bieden zij veelal een compensatie aan in de vorm van een Future Cruise Credit. Indien de cruise gewoon uitgevoerd wordt zoals gepland en u door de rederij niet geweigerd wordt, kan de cruise veelal niet kosteloos geannuleerd worden.

**Ik wil mijn geboekte cruise omboeken. Is dat mogelijk?**

Veel rederijen hebben versoepelde wijzigingsmogelijkheden. Dit verschilt per rederij en vaargebied. Wij inventariseren momenteel alle versoepelde wijzigingsmogelijkheden van alle rederijen. Een overzicht hiervan volgt op kort termijn. Indien u binnen 14 dagen vertrekt, vragen wij u contact met uw cruise organisatie of reisbureau hierover op te nemen.

**Mijn geboekte cruise vertrekt pas later dit jaar. Toch voel ik me niet comfortabel om te reizen. Ik wil graag annuleren. Is dit mogelijk?**

Veel rederijen hebben versoepelde annuleringsvoorwaarden. Dit verschilt per rederij en vaargebied. Daarnaast dient u er wel rekening mee te houden dat vluchten veelal niet kosteloos geannuleerd kunnen worden.

**Ik wil een nieuwe cruise boeken, is dat mogelijk?**

Dat is zeker mogelijk. Veel rederijen bieden u versoepelde wijzigingsmogelijkheden aan voor boekingen die in de maanden maart en april gemaakt worden. Voor het volledige overzicht hiervoor, verwijzen wij u graag naar: <https://www.cruisewinkel.nl/actuele-reisinformatie/> Indien u hierbij een vlucht wilt boeken, kan dit alleen op aanvraag met KLM (geselecteerde vluchten). Wilt u met een andere luchtvaartmaatschappij vliegen, kunnen wij dit uitsluitend op eigen verantwoording boeken (eventuele annuleringskosten van deze luchtvaartmaatschappijen zijn voor eigen rekening).

**Ik lees in de pers dat veel havens gesloten worden. Mijn cruise doet een dergelijke haven aan.  
Wat betekent dit voor mijn reis?**

In veel gevallen zal de rederij de route van de betreffende cruise wijzigen. Indien dit een inschepings- of onschepingshaven betreft, nemen wij hierover contact met u op. Indien dit een aanloophaven betreft, kunt u de berichtgeving op de website van de betreffende rederij volgen.

Wij realiseren ons dat u wellicht meer vragen heeft. Wij willen u nadrukkelijk verzoeken deze via e-mail te stellen: [info@cruisewinkel.nl](mailto:info@cruisewinkel.nl)

Wij zijn er zeker van dat deze tijden zullen eindigen en kijken ernaar uit om onze werkzaamheden en service die u van ons gewend bent weer te mogen leveren.

Met vriendelijke groet,

Team Cruisewinkel