

Änderungen und Stornierungen
für Cunard
Entwurf 11. März 20

Hauptaussage

Wir haben eine zwischenzeitliche Änderung unserer Stornierungs- und Umbuchungsbedingungen vorgenommen, wonach wir den Gästen erlauben, ihre Kreuzfahrt zu stornieren und einen Future Cruise Credit (FCC) in Höhe der Stornierungsgebühren zu erhalten oder ihre Buchung aufrechtzuerhalten und einen zusätzlichen On Board Credit (OBC) als Anreiz zur Reise zu erhalten.

Insert copy from press release/email

Diese neue Richtlinie gilt für alle Buchungen mit Abreisedatum bis zum 31. August 2020 und ist bis 48 Stunden vor Abreisedatum anwendbar.

Frage	Antwort
Wie kann eine Stornierung vorgenommen werden?	Buchungen können über unsere Reservierung unter 040 4153 3555 auf dem normalen Weg storniert werden. Die Stornierungsgebühren werden für den Gast auf der Buchung ausgewiesen, und wir richten automatisch einen FCC in Höhe der Stornierungsgebühren innerhalb von 72 Stunden ein.
Kann ich den Gast umbuchen?	Ja, wenn die Gäste innerhalb unserer regulären Bedingungen auf eine andere Reise umbuchen möchten, können Sie diese Umbuchung auf dem üblichen Weg online durchführen. Wenn Sie einen Vorgang unter den neuen flexiblen Bedingungen umbuchen möchten, rufen Sie bitte unsere Reservierung unter der 040 – 4153 3555 an.
Bekomme ich eine Bestätigung über den FCC?	Nein, FCC's können nicht eingesehen werden. Der Future Cruise Credit wird aber in unserem Reservierungssystem unter der eindeutigen persönlichen Kundenreferenznummer hinterlegt.
In welchem Zeitraum sind die Angebote nutzbar?	Das zusätzliche Bordguthaben kann auf alle Reisen angewendet werden, die vor dem 11. März gebucht wurden und vor dem 31. August angetreten werden. Die flexiblere Möglichkeit zur Umbuchung oder Stornierung gilt für alle Buchungen mit Abreise vor dem 31. August 2020.
Wie lange ist der FCC gültig?	Der FCC kann für jede Buchung genutzt werden, die vor dem 31. Dezember 2021 platziert wird und vor dem 31. März 2022 abreist.
Ist unsere Provision gesichert?	Ja, Ihre Provision wird bei der Stornierung einer Buchung zu unseren regulären Bedingungen gezahlt. Darüber hinaus wird die volle Provision auf den vollen Wert der neuen Buchung vor Anrechnung des FCC gewährt.
Wann erhalten die Gäste ihren FCC ?	Der FCC wird in unserem Reservierungssystem unter der eindeutigen persönlichen Kundenreferenznummer (URN) des Gastes innerhalb von 72 Stunden nach der Stornierung der Buchung erstellt und auf den ersten Gast in der Kabine angewendet.
Erhalten Gäste eine Bestätigung des FCC??	Nein, FCC's können von den Gästen nicht eingesehen werden, sind aber unter der Kundenreferenznummer eindeutig hinterlegt.
Wie hoch sind die OBC-Beträge?	Sollten sich die Gäste entscheiden, ihre getätigte Buchung mit Abreise vor dem 31. August 2020 aufrechtzuerhalten, belohnen wir die Treue mit einem zusätzlichen On Board Credit. Der zusätzliche On Board - Credit wird pro Kabine gewährt und wird dem ersten Gast in jeder Kabine angerechnet. (Der gleiche Betrag gilt für alleinreisende Gäste).

	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Cunard</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kreuzfahrtdauer (Nächte)</td> <td>OBC</td> </tr> <tr> <td>1 - 3 Nächte</td> <td>\$150.00</td> </tr> <tr> <td>4 - 7 Nächte</td> <td>\$300.00</td> </tr> <tr> <td>8 - 14 Nächte</td> <td>\$600.00</td> </tr> <tr> <td>15 + Nächte</td> <td>\$900.00</td> </tr> </tbody> </table>	Cunard		Kreuzfahrtdauer (Nächte)	OBC	1 - 3 Nächte	\$150.00	4 - 7 Nächte	\$300.00	8 - 14 Nächte	\$600.00	15 + Nächte	\$900.00
Cunard													
Kreuzfahrtdauer (Nächte)	OBC												
1 - 3 Nächte	\$150.00												
4 - 7 Nächte	\$300.00												
8 - 14 Nächte	\$600.00												
15 + Nächte	\$900.00												
Für wen genau gilt das OBC Angebot?	Das Angebot gilt für Gäste mit Buchungen vor dem 11. März 2020 mit Abfahrten zwischen dem 11. März und dem 31. August 2020.												
Ist das OBC Angebot für alle Reisen gültig?	Nein, das Angebot ist nicht gültig für die Reisen Q009N, Q010N, Q011N, Q012N, Q013B, Q015N, Q015C, Q016N, M008A, M008B, M009, M009A, V009, V009A.												
Kann ein Gast seinen FCC oder seinen OBC mit seinem Reisebegleiter teilen?	Wir werden automatisch sowohl den OBC als auch den FCC auf den ersten Gast in der Kabine anwenden. Der OBC reduziert die Kabinenrechnung an Bord. Der FCC kann bei der Buchung auf die Gäste aufgeteilt werden. Rufen Sie in diesem Fall bitte unsere Reservierung unter der 040 – 4153 3555 an.												
Wenn ein Gast den OBC in Anspruch nimmt, wann stellt sich dieser in seiner Buchung dar?	OBC wird der Buchung bis zum Zeitpunkt der Abfahrt hinzugefügt und Sie erhalten eine Bestätigung, sobald dies geschehen ist. Der OBC kann dann an Bord für Ausgaben verwendet werden.												
Was ist, wenn ich bereits die Buchungen einiger Gäste storniert habe?	Buchungen, die zwischen dem 1. Februar und dem 11. März 2020 storniert wurden und die am oder vor dem 31. August zur Abreise standen, erhalten automatisch einen FCC, soweit noch nicht geschehen. Wir können die stornierten Buchungen nicht wieder reaktivieren, aber Sie können den FCC, welcher für die Kunden eingerichtet wurde, für jede zukünftige Buchung verwenden.												
Gilt die flexible Regelung bis zu 48 Stunden vor Beginn des eventuell gebuchten Gesamtpaketes oder vor Beginn der eigentlichen Kreuzfahrt?	Die 48 Stunden beziehen sich auf den Beginn der Kreuzfahrt, nicht auf ggf. über Cunard gebuchte Flüge und Hotels o.ä..												
Was passiert mit Abreisen nach dem 31. August 2020?	In der Zwischenzeit können diese Gäste die flexiblen Umbuchungsbedingungen außerhalb der regulären Fristen nutzen.												
Wie können wir den FCC auf eine neue Buchung anwenden?	Die FCCs können auf eine neue Buchung angewendet werden, indem die persönlichen Kundenreferenznummer (URN-Nummer) des Gastes zum Zeitpunkt der Buchung angegeben wird. Fragen Sie gern unsere Reservierung unter 040 4153 3555												
Wird der FCC unsere Provision für die neue Buchung beeinflussen?	Nein, wenn Sie eine neue Buchung für Ihre Gäste vornehmen, wird Ihre Provision von dem vollen Gesamtwert der neuen Buchung berechnet.												
Was ist, wenn nur ein(e) Mitreisende(r) meiner Kabine absagen will?	Der FCC ist nur anwendbar, wenn die gesamte Kabine storniert wird.												
Können Kundenvorteile wie der On Bord Booking - Benefit oder auch der Messe-On Bord - Credit erhalten bleiben.	Nein, diese Vergünstigungen entfallen. Es gelten die Bedingungen zum Zeitpunkt der neuen Buchung.												
Wer wird die Bestätigung erhalten?	Die Bestätigung erhalten Sie als buchende Agentur.												
Was ist, wenn meine Gäste in den nächsten 48 Stunden an Bord gehen?	Rufen Sie in diesem Fall bitte unsere Reservierung unter der 040 – 4153 3555 an.												
Kann mein Gast den FCC für eine bestehende zukünftige Buchung verwenden?	Nein, nur für Neubuchungen.												
Was ist mit den Ausgaben meines Gastes vor der Kreuzfahrt (Landausflüge, Restaurant-Reservierungen etc)?	Alle vorab getätigten Ausgaben für Landausflüge, Restaurant-Reservierungen etc. werden dem Kreditkartenkonto des Gastes gutgeschrieben.												
Was geschieht mit Stornierungen von Hotelbuchungen und anderen Leistungen?	Wenn die Gäste sich dafür entscheiden, Ihren Urlaub zu stornieren, werden Stornierungsgebühren für alle Elemente der Reise, die über Cunard gebucht wurden , wie z.B. Flug- oder												

	Hotelaufenthalte, in den Wert des FCC einbezogen.