



Wichtige Änderungen der Reisebedingungen - Für Buchungen, deren Abreise vor dem 31. August 2020 stattfinden.

Die Cunard Reise Ihrer Kunden rückt näher und wir möchten Sie über einige wichtige Änderungen informieren, die wir angesichts der aktuellen Unsicherheit in Bezug auf Reisen an Ihren Reisebedingungen vorgenommen haben. Seien Sie gewiss, dass wir alles tun, um Ihnen und Ihren Kunden in der derzeitigen Situation zu helfen. Die aktuellsten Entwicklungen und Maßnahmen finden Sie weiterhin auf unserer Website.

Wir verstehen, dass Ihre Kunden in der aktuell beunruhigenden Situation möglicherweise zusätzliche Flexibilität bezüglich ihrer Reiseplanung benötigen. Deshalb finden Sie nachfolgend einige der Anpassungen und Verbesserungen, die wir für Ihre Kunden an unseren Stornierungs- und Umbuchungsrichtlinien vorgenommen haben.



Kunden, die wie geplant reisen

Wenn Ihre Kunden die gebuchte Kreuzfahrt mit uns durchführen möchten, freuen sich Schiff und Crew darauf, sie willkommen zu heißen. Außerdem bieten wir ihnen ein zusätzliches Bordguthaben an, um den Urlaub noch einmaliger zu gestalten. Dieses wird dem Bordkonto gutgeschrieben und kann für Getränke, Wellness-Anwendungen, den Zimmerservice und an Bord gebuchte Landausflüge verwendet werden. Der Betrag hängt von der Anzahl der Nächte ab, die Ihre Kunden bei uns an Bord verbringen:

- \$ 150,- Bordguthaben pro Kabine/Suite bei einer Reisedauer von 1 - 3 Nächten
- \$ 300,- Bordguthaben pro Kabine/Suite bei einer Reisedauer von 4 - 7 Nächten
- \$ 600,- Bordguthaben pro Kabine/Suite bei einer Reisedauer von 8 - 14 Nächten
- \$ 900,- Bordguthaben pro Kabine/Suite bei einer Reisedauer von mehr als 15 Nächten

Das Bordguthaben wird dem Bordkonto Ihrer Kunden rechtzeitig vor Abreise gutgeschrieben, und Sie erhalten zu gegebener Zeit eine aktualisierte Buchungsbestätigung.



Stornierung der Reise

Wenn Kunden ihre Reise stornieren möchten, werden sie erfreut sein, dass wir unsere Stornierungsbedingungen unter den gegebenen Umständen vorübergehend gelockert haben.

Alle bestehenden und neuen Buchungen mit Abreise bis zum 31. August können bis 48 Stunden vor der Abreise storniert werden.

Bei Stornierung ihrer Reise erhalten Gäste eine Gutschrift für zukünftige Kreuzfahrten (Future Cruise Credit) in Höhe der Stornierungsgebühren sowie die Rückerstattung des restlichen geleisteten Reisepreises.

Ausführliche Informationen zu deren Anwendung finden Sie online in der [Tabelle zu den Stornierungsgebühren](#).

Der Future Cruise Credit kann auf einer beliebigen Reise bis Ende März 2022 eingelöst werden.

Die Reisebuchung muss erst bis zum 31. Dezember 2021 erfolgen.

Wenn Ihre Kunden in den letzten Tagen storniert haben, wurde der Buchungsstatus möglicherweise noch nicht in unserem System aktualisiert. Aus diesem Grund haben Sie diese E-Mail erhalten. In diesem Fall gilt die neue vorübergehende Richtlinie auch für ihre stornierte Buchung.

Ausführliche Informationen zu dieser neuen vorübergehenden Richtlinie, einschließlich häufig gestellter Fragen, finden Sie hier. Wir werden Gäste mit einer gebuchten Kreuzfahrt mit einer Abreise ab dem 1. September 2020 in Kürze kontaktieren.



Gäste, die bereits storniert haben

Gästen, die zwischen dem 1. Februar 2020 und dem 11. März 2020 für Abfahrten bis zum 31. August 2020 storniert haben, sich aber nicht dafür entschieden haben, ihre Stornogebühren in einen Future Cruise Credit umzuwandeln, wird dieser Future Cruise Credit automatisch auf ihr Konto für die Verwendung bei einem zukünftigen Urlaub gutgeschrieben.

Gäste, die nach dem 31. August 2020 reisen, können vor der Zahlung des Restbetrags ihren Urlaub kostenlos auf ein beliebiges alternatives Kreuzfahrtdatum umbuchen.



Wie Sie mit uns in Kontakt treten können

Aufgrund der zu erwartenden hohen Anzahl von Anrufen, werden die Wartezeiten am Telefon länger als normal sein. Für ein leichteres Verständnis, bitten wir Sie, sich mit allen Informationen auf unseren Webseiten und dem beigefügten FAQ-Dokument vertraut zu machen.

Wenn Sie eine allgemeine Frage zu unseren Kreuzfahrten haben, können Sie uns gerne eine E-Mail an agenturservice@cunardline.de senden. Wir werden diese schnellstmöglich in der Zeit von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr bearbeiten. Da wir den Datenschutz nur telefonisch klären können, können wir nicht auf Buchungen zugreifen oder über bestimmte Gäste sprechen, aber wir können allgemeine Fragen beantworten und Ihnen helfen, die Informationen und Antworten zu finden, die Sie benötigen.

Bitte beachten Sie, dass die meisten Änderungen der Buchungen über Polar Online vorgenommen werden können. Für alle anderen Fragen, bei denen Sie eine bestimmte Buchung mit einem Mitglied unseres Teams besprechen müssen, wenden Sie sich bitte wie üblich an uns, und wir werden sie so schnell wie möglich beantworten.

Vielen Dank für Ihre Geduld und Ihr Verständnis zu diesem Zeitpunkt. Wir hoffen, dass diese Möglichkeiten unserer geänderten Reisebedingungen für Umbuchungen und Stornierungen Ihren Kunden die nötige Flexibilität und Sicherheit gibt, die sie benötigen.

Bitte beachten Sie, dass wir diese Informationen an alle Gäste senden werden, von denen uns ein E-Mail-Kontakt vorliegt, um sie über diese Änderungen zu informieren,

[FAQS »](#)



Keine Cunard Kataloge mehr? Nutzen Sie das [Bestellformular](#).

Benötigen Sie weitere Unterstützung oder zusätzliche Flyer? Sprechen Sie uns an.

Für gemeinsame Verkaufsaktionen nehmen Sie gern Kontakt mit unserem Vertriebsteam in Hamburg unter 040 415 33 140 sowie agenturservice@cunardline.de auf. Weitere nützliche Informationen rund um unsere Schiffe finden Sie auf unserer [Website](#).

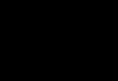
Wir wünschen Ihnen weiterhin viel Erfolg beim Verkauf der Cunard Reisen.

Ihr Team der
Cunard Line

+++ Beratung & Buchung 040 415 33 555 +++



Cunard. Die Eleganz des Reisens.



QUEEN ELIZABETH

QUEEN MARY 2

QUEEN VICTORIA

Impressum:

Cunard Line – Eine Marke der Carnival plc – Am Sandtorkai 38 – 20457 Hamburg
Telefon: 040 415 33 555 – Fax: 040 415 33 402 – E-Mail: info@cunard.de Internet: www.cunard.com

Firmensitz: Southampton / England – Registergericht: Southampton / England
Registernummer: 04039524 – USt-ID: GB 761 4300 58