



## Belangrijke informatie van VCK Cruises

Het zal u niet ontgaan zijn: de meeste cruisemaatschappijen hebben besloten om hun activiteiten tijdelijk te onderbreken in verband met het Coronavirus. We beseffen ons dat dit veel vragen oproept. VCK Cruises heeft dan ook te maken met een ongeëvenaard aantal telefoontjes en e-mails.

U bent van VCK Cruises gewend dat wij klanttevredenheid hoog in het vaandel hebben staan; dat is en zal altijd onze eerste prioriteit zijn. Daarom nemen we een aantal maatregelen om er voor te zorgen dat we u in deze uitzonderlijke situatie een zo goed mogelijk service kunnen blijven bieden. Vanzelfsprekend geven wij daarbij de hoogste prioriteit aan de repatriatie van onze klanten uit het buitenland en aan klanten met boekingen in de nabije toekomst.

Omdat wij gehoor geven aan het verzoek van de overheid om zoveel mogelijk thuis te werken, zijn wij telefonisch minder goed bereikbaar. Ik wil u daarom met klem vragen om ons niet te bellen, tenzij het een noodgeval betreft. Mocht de door u geboekte reis gewijzigd of geannuleerd worden, dan nemen wij automatisch contact met u op. Heeft u een vraag over uw reis, stuur dan een e-mail naar [info@vckcruises.nl](mailto:info@vckcruises.nl). Alle e-mail wordt gelezen door ons team en op volgorde van vertrekdatum behandeld.

Namens het voltallige team van VCK Cruises wil ik u hartelijk danken voor uw geduld en begrip in deze ongeëvenaarde situatie.

Bart de Boer  
General Manager

## **Veel gestelde vragen over het Coronavirus (Covid-19)**

*In dit document beantwoorden wij de meeste gestelde vragen rondom het coronavirus (Covid-19) en de eventuele gevolgen voor de door u geboekte cruisevakantie.*

### **Gaat mijn cruisevakantie door?**

Ja, zonder tegenbericht gaat uw vakantie door zoals u die heeft geboekt. Mocht uw reis gewijzigd worden, dan neemt VCK Cruises altijd contact met u op.

### **Ik heb bericht ontvangen van de cruiserederij over een omboekregeling en/of een Future Cruise Credit. Wat betekent dit voor mijn cruise?**

Diverse rederijen bieden reizigers de mogelijkheid een cruise tot een kortere periode voor vertrek te annuleren of wijzigen. Afhankelijk van de aangepaste voorwaarden van de rederij, geldt dit voor nieuwe en/of reeds bestaande boekingen.

Communiqueert de rederij dat u kunt annuleren? In de meeste gevallen betekent dit dat u de kosten van de cruise of de annuleringskosten terug ontvangt in de vorm van een Future Cruise Credit van de rederij. Een Future Cruise Credit is een tegoed dat u door de rederij aangeboden wordt bij het boeken van een nieuwe reis in een specifieke periode. De aangeboden Future Cruise Credit is in veel gevallen persoonsgebonden en valt dan buiten uw overeenkomst met VCK Cruises. VCK Cruises kan geen verantwoordelijkheid nemen over de afgifte, toewijzing en het inwisselen van een Future Cruise Credit.

Let op: houd u er rekening mee dat de aangepaste voorwaarden van de rederij alleen de cruise omvatten. Vluchten, transfers, hotelovernachtingen en landprogramma's met excursies vallen buiten deze regeling. Voor deze elementen van uw reis gelden de gebruikelijke wijzigings- of annuleringsvoorwaarden.

### **In welke situatie is het mogelijk om mijn volledige reis bij VCK Cruises zonder kosten te annuleren?**

Kosteloos annuleren is mogelijk wanneer het Ministerie van Buitenlandse Zaken afraadt om naar een bepaalde bestemming af te reizen. Het gaat dan om reisadviescode rood. Een oranje reisadvies is geen reden om uw cruise kosteloos te annuleren.

Als reactie op een aangescherpt reisadvies, kan een rederij besluiten de vaarroute aan te passen zodat de cruise geen bestemming(en) zal aandoen waarvoor een negatief reisadvies geldt. Rederijen zijn gerechtigd dit te doen en zolang het geen ingrijpende verandering betreft, kunt u niet kosteloos annuleren.

Als de cruise feitelijk niet meer uitvoerbaar is, bijvoorbeeld omdat de rederij waarmee u op cruise gaat de afvaart heeft geannuleerd, kan de cruise kosteloos worden geannuleerd.

VCK Cruises is aangesloten bij zowel ANVR als de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). Naar aanleiding van de uitzonderlijke omstandigheden in de wereld hebben ANVR en SGR gezamenlijk nieuwe richtlijnen voor de reisbranche in het leven geroepen. Zo kunt u voor boekingen die geannuleerd zijn in verband met het Coronavirus geen aanspraak maken op restitutie in geld van de door u geboekte reis; in plaats daarvan kunt u rekenen op een tegoed, minimaal ter waarde van de door u aan ons betaalde reissom. Dit tegoed kunt u gebruiken voor een (deel)betaling voor een nieuwe reis.

Wij zijn lid van de ANVR. De ANVR-Reizigersvoorwaarden (§1 ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen) zijn in eerste instantie op uw reservering van toepassing. Daarnaast gelden aanvullend de Algemene Voorwaarden van VCK Cruises waarin o.a. de betalings- en annuleringsvoorwaarden zijn vastgelegd. Indien de betreffende rederij strengere bepalingen voor de annuleringkosten hanteert, dan zijn de voorwaarden van de rederij van toepassing.

Bij het boeken van uw reis bent u akkoord gegaan met onze voorwaarden. Bekijk de ANVR-reisvoorwaarden op <https://www.vckcruises.nl/ANVR-Reizigersvoorwaarden.pdf> en onze aanvullende voorwaarden op <https://www.vckcruises.nl/voorwaarden>

### **Wat zijn de reisadviezen voor de landen die ik ga bezoeken?**

Kijk voor actuele reisadviezen op de website van het Ministerie van Buitenlandse Zaken: <https://www.nederlandwereldwijd.nl/reizen/reisadviezen>

### **Hebben landen die ik ga bezoeken aangepaste regels vanwege het coronavirus?**

IATA (International Air Transport Association) stelt een lijst beschikbaar waarop de actuele maatregelen per land vermeld staan. Bekijk de actuele situatie op <https://www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news/1580226297.htm>

Diverse landen nemen maatregelen om de verspreiding van het coronavirus te beperken en deze maatregelen kunnen dagelijks veranderen. Controleer voor uw reis of de regels op u van toepassing zijn.

### **Hoe wordt de kans op een uitbraak van het coronavirus aan boord van een schip verminderd?**

Rederijen mogen u verplichten voor inscheping een medisch formulier in te vullen. Daarnaast kan het voorkomen dat de scheepsarts een controle uitvoert bij de inscheping, bijvoorbeeld een meting van uw lichaamstemperatuur. De arts bepaalt of een reiziger aan boord mag. Krijgt een reiziger tijdens de cruise griepachtige klachten of koorts, dan kan de rederij besluiten de reiziger in diens eigen hut in quarantaine te plaatsen. Rederijen nemen extra maatregelen met het oog op hygiëne. Zo wordt er nog frequenter schoongemaakt en worden er desinfecterende handgels verstrekt.

Cruisemaatschappijen hebben restricties opgelegd voor gasten die twee tot vier weken voorafgaand aan het vertrek van de cruise in bepaalde landen zijn geweest. In dat geval kan de toegang aan boord worden geweigerd. De voorwaarden van deze restricties kunnen per rederij verschillend zijn. Wij kunnen u hier verder over informeren.

### **Wat zijn de gevolgen als iemand besmet blijkt met het coronavirus tijdens mijn vakantie op het cruiseschip of verblijf in een hotel (voor of na de cruise)?**

Het is mogelijk dat de gasten op het cruiseschip of in het hotel in quarantaine worden geplaatst. Dit wordt per situatie beoordeeld door lokale autoriteiten of de rederij, wij hebben hier als reisorganisatie geen invloed op.

Beland u in een dergelijke situatie? Het management van het cruiseschip of hotel houdt u in dat geval op de hoogte. Wij ondersteunen u waar mogelijk en helpen u om uw terugreis na de quarantaineperiode te regelen.

### **Ik heb griepverschijnselen, koorts of klachten aan de luchtwegen; kan ik mijn geplande cruise maken?**

De meeste rederijen, luchtvaartmaatschappijen en veel landen weigeren mensen met griepverschijnselen, koorts of klachten aan de luchtwegen.

Moet u in verband met deze of andere medische redenen uw cruise annuleren? Neem dan ook contact op met uw huisarts/uw controlerend arts in het ziekenhuis en uw ziektekosten- of reisverzekering. Denkt u eraan ons te informeren als u wegens ziekte uw vakantie dient te annuleren.

### **Moet ik een reis- of annuleringsverzekering afsluiten?**

VCK Cruises adviseert in alle gevallen een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten, ongeacht de situatie. Houd u er wel rekening mee dat elke verzekering andere polisvoorwaarden heeft. Raadpleeg de voorwaarden van tevoren zodat u weet wat wel en niet wordt vergoed.

Raadpleegt u ook de dekking van uw ziektekostenverzekering, mocht er zich iets voordoen tijdens uw vakantie.

### **Wilt u meer informatie over het Coronavirus?**

Kijk voor meer informatie op <https://www.rivm.nl/coronavirus>