**Coronavirus Update 12 maart 2020**

**Worden de tochten nog steeds uitgevoerd zoals gepland?**

Tot nu toe is er geen reisbeperking uitgevaardigd door de Nederlandse autoriteiten voor het gebied waar de reis plaats vindt. De overheidsaanwijzingen zijn voor ons leidend en dus worden de reizen uitgevoerd zoals gepland.

**[relevant voor communicatie met Amerikaanse klanten en Tour Operators]**

**De regering van de VS heeft een waarschuwing gegeven voor het reizen op cruiseschepen. Wat betekent dit voor mij?**

De Amerikaanse regering heeft onlangs aanbevolen "...vooral reizigers met onderliggende gezondheidsproblemen te vermijden om te reizen per cruiseschip". Dit betreft grote schepen met vaak duizenden passagiers en bemanningsleden die het grootste deel van hun tijd aan boord en op zee doorbrengen. Onze schepen zijn geen "cruiseschepen", zoals bedoeld in deze context, maar zijn fundamenteel anders. Onze schepen zijn veel kleiner, leggen korte afstanden per dag af en bevinden zich permanent in gebieden met directe toegang tot hoogwaardige medische zorg. Onze gasten brengen het grootste deel van de dag [op de fiets] door in de open lucht. In combinatie met een hogere mate van hygiëne aan boord kunnen de risico's op besmetting (en eventuele quarantaine) op onze schepen tot een minimum worden beperkt.

**Welke maatregelen worden er getroffen om kans op besmetting te minimaliseren?**

We hebben een serie maatregelen ingevoerd. Alle maatregelen zijn conform de adviezen van de gezondheidsautoriteiten en omvatten onder meer:

* Strikte uitvoering van de standaard hygiëneprocedures aan boord
* Extra desinfectiemaatregelen op een continue basis tijdens de tour
* Verplichte desinfectie van de handen van de bemanning en de gasten (minimaal vóór het betreden van het schip en voor en na elke maaltijd)
* Vermijden van fysiek contact (inclusief het schudden van de handen) tijdens de tour
* Intensief reinigingsprotocol
* Alle maaltijden individueel geserveerd (geen buffetten)

Wij volgen alle instructies van de Nederlandse of (in andere landen) lokale overheid en gezondheidsinstanties zorgvuldig en passen ons handelen overeenkomstig aan. Wij hebben onze partners geïnstrueerd om extra maatregelen te nemen op het gebied van hygiëne, desinfectie en algemene gezondheid aan boord.

 **Wat gebeurt er als een opvarende aan boord ziek is?**

We controleren onze bemanning en vragen passagiers voor zij aan boord komen of zij de symptomen hebben van de ziekte: hoesten en koorts. Personen die deze symptomen vertonen reizen niet mee.

Dragers van het virus zijn niet altijd ziek en ziekteverschijnselen kunnen zich ook pas openbaren tijdens de reis. In dat geval informeren wij de lokale gezondheid autoriteiten (op zee is dat de Radio Medische Dienst) en volgen de instructies op.

**Wat gebeurt er als een overheid een reisverbod oplegt?**

Alleen de lokale overheid kan een reisverbod opgeven voor het eigen grondgebied. Zoals gezegd zijn er op dit moment zijn geen beperkingen opgelegd voor de gebieden waar wij actief zijn. Als er een beperking wordt opgelegd die zodanig is dat wij de reis niet kunnen uitvoeren zoals met u is afgesproken, nemen wij contact met u op om de consequenties te bespreken. De consequentie kan zijn het (kosteloos) annuleren van de reis of het aanpassen van de reis zodanig dat het afgesloten gebied omzeild wordt.

**Ik heb een annuleringsverzekering geboekt via de organisator. Dekt de verzekering mijn annulering vanwege het Corona-virus?**

Dat hangt van uw verzekering af en we adviseren u dan ook om contact op te nemen met uw verzekeraar.

**Wat gebeurt er als een overheid een negatief reisadvies oplegt?**

De reis wordt alleen geannuleerd als er een reisverbod is uitgevaardigd door de betreffende lokale overheid en wij niet in staat zijn om de reis uit te voeren zoals we het u hebben beloofd. Alleen de lokale overheid kan een reisverbod voor het eigen grondgebied uitvaardigen.

Als een negatief reisverbod uw reis met ons beïnvloedt (of zal gaan beinvloeden), dan nemen wij direct contact met u op om de consequenties te bespreken. Dat kan dan zijn dat u (kosteloos) de reis annuleert of dat u samen met ons besluit om de reis aan te passen of te verplaatsen.

**Wat is uw beleid als ik zelf besluit te annuleren?**

Wij begrijpen uw bezorgdheid en willen u zoveel mogelijk tegemoet komen. De Algemene Voorwaarden stellen dat een reservering geannuleerd moet worden als de overeenkomst niet uitgevoerd kan worden als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheid en dat wij u dan direct daarvan in kennis stellen. Zolang een dergelijk beperking niet door de lokale overheid is opgelegd en u wilt toch annuleren, dan bent u ons een vergoeding verschuldigd conform de Algemene Voorwaarden.

**Zijn er in Nederland officiële beperkingen van kracht?**

De enige restrictie die wordt opgelegd is het vermijden van fysiek contact (inclusief het schudden van handen). Er zijn op dit moment geen verdere beperkingen.