



REISEVERSPRECHEN  
KOSTENLOSE STORNIERUNG UND  
BEST-PREIS-GARANTIE



## REISEVERSPRECHEN (TRAVELLERS ASSURANCE PROGRAMME) KOSTENLOSE STORNIERUNGEN UND BEST-PREIS-GARANTIE

Dank dieses Reiseversprechens können sich Gäste und Vertriebspartner sicher sein, dass es bei einer gegebenenfalls ihrerseits notwendigen Stornierung zu keinem finanziellen Verlust kommt. Gäste können bis zu 48 Stunden\*\* vor Abreise stornieren und erhalten einen Future Cruise Credit (FCC) in Höhe von 100% des vollständig gezahlten Kreuzfahrtpreises\*. Dieser hat keinen Barwert und ist weder erstatt- noch übertragbar.\*\*\*

Zusätzlich haben Gäste und Vertriebspartner die Gewissheit: Sollte für die geplante Kreuzfahrt bis zum Abreistag eine weitere, von Oceania Cruises veröffentlichte und anwendbare Verkaufsaktion zusätzliche Preis- oder Leistungsvorteile gewähren, so kann diese wahrgenommen werden.

### VORAUSSETZUNGEN UND BEDINGUNGEN FÜR DAS PROGRAMM:

#### Kostenlose Stornierungen

- Sie können ohne Angabe von Gründen bis zu 48 Stunden\*\* vor Abreise stornieren (alle Details finden Sie auf Seite 2 / Punkt 2)
- Gültig für alle bestehenden sowie neuen Buchungen, die bis zum 31. März 2021 bestätigt werden
- Der Future Cruise Credit ist ein Jahr ab Ausstellung gültig und kann für Reisen mit Abreise bis zum 31. Dezember 2022 angewandt werden

#### Best-Preis-Garantie

- Gültig für alle Buchungen, Abfahrten und Destinationen
- Gültig für alle von Oceania Cruises veröffentlichten und anwendbaren Verkaufsaktionen mit Preis- und/oder Leistungsanpassungen
- Preis- und/oder Leistungsanpassungen sind abhängig von der Verfügbarkeit der jeweiligen Kreuzfahrt und gebuchten Kabinenkategorie zum Zeitpunkt der Anfrage
- Nach fälliger Restzahlung erfolgen Preis- und/oder Leistungsanpassungen im Ermessen von Oceania Cruises entweder als Bordguthaben, Future Cruise Credit oder Kabinenupgrade

\*staatlich verfügte Steuern und Gebühren werden erstattet

\*\* 48 Stunden bei Buchung bis zum 31. Juli 2020. 15 Tage bei Buchung ab dem 1. August 2020.

\*\*\* Der FCC wird in Höhe der 100% Stornierungsgebühr ausgestellt, hat keinen Barwert und kann nur für eine neue Oceania Cruises Buchung eingesetzt werden.

## HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

### 1) Was ist das Oceania Cruises Reiseversprechen (Travellers Assurance Programme)?

Bei unserem Reiseversprechen handelt es sich um eine neue, zeitlich begrenzte Regelung, die Ihnen und Ihren Gästen Planungssicherheit für einen Urlaub mit Oceania Cruises gibt. Dieses Programm gilt für Gäste, die Ihre Kreuzfahrt **vollständig bezahlt** haben bzw. diese nur noch gegen Gebühren storniert werden kann. Das Reiseversprechen umfasst zwei entscheidende Bereiche:

- **Kostenlose Stornierung** - gültig für alle vollständig bezahlten Buchungen gem. der folgenden Übersicht. Es wird ein Future Cruise Credit über 100 Prozent\* ausgestellt.
- **Best Preis Garantie** - sollte bis zur Abreise eine andere von Oceania Cruises veröffentlichte Verkaufsaktion für die gebuchte Kreuzfahrt und Kabinenkategorie einen Preis- und/oder Leistungsvorteil bieten, so kann dieser wahrgenommen werden (es gelten bestimmte Bedingungen).

### 2) Für welche Kreuzfahrten gilt das Reiseversprechen?

Das Reiseversprechen ist abhängig vom Buchungszeitpunkt und gilt wie folgt:

BUCHUNGSDATUM	REISEZEITRAUM	STORNIERUNGSFRIST	FCC PROVISIONSREGEL
Bei Buchung vor dem 31.7.2020	Alle Kreuzfahrten bis 31.12.2022	Stornierung bis zu 48 Stunden vor Abreise	Provisionsfähig für die erste Folgebuchung, bei der der FCC angewandt wird
Bei Buchung zwischen 1.8.2020 – 31.3.2021	Alle Kreuzfahrten bis 31.10.2021	Stornierung bis zu 15 Tage vor Abreise	FCC nicht provisionsfähig

### 3) Was gilt als „Abreisedatum“, von dem die Stornierungsfrist errechnet wird, um das Reiseversprechen nutzen zu können?

Bei Oceania Cruises Buchungen mit inkludiertem Flug gilt das Datum des geplanten Abflugs. Bei Oceania Cruises „Cruise Only“-Buchungen gilt das Datum der geplanten Einschiffung.

### 4) Wenn bei meiner Gruppe die Mindestteilnehmerzahl für die Reiseleitervorteile bzw. die OCAPP Vorteile stornierungsbedingt nicht erreicht wird, werden die Vorteile dann dennoch angerechnet?

Unter Anwendung des Reiseversprechens stornierte Buchungen werden den Reiseleiter- bzw. OCAPP-Vorteilen nicht zugerechnet.

### 5) Wie wird der Future Cruise Credit (FCC) bei Stornierung berechnet?

Der Future Cruise Credit basiert auf 100 Prozent des vollständig bezahlten Kreuzfahrtpreises\*. Zusatzleistungen werden über denselben Zahlungsweg erstattet, wie sie bezahlt wurden. Bitte beachten Sie: Oceania Cruise Vor- / Nach - Hotelübernachtungen bzw. Landpakete ab 60 Tage oder weniger vor Abfahrt werden nicht erstattet, sondern dem Future Cruise Credit hinzugerechnet.

### 6) Ist meine Provision im Falle der Stornierung seitens meines Kunden gesichert?

Durch das Reiseversprechen wird die Provision des Kreuzfahrtanteils der stornierten und vollständig bezahlten Buchung gesichert und ausgezahlt. Bei der folgenden Neubuchung wird die Differenz zwischen dem neuen Kreuzfahrtpreis und dem nicht durch FCCs abgedeckten Preisanteil auch verprovisioniert.

\*staatlich verfügte Steuern und Gebühren werden erstattet

**7) Wenn mein Gast unter Anwendung des Reiseversprechens storniert, welche Leistungen werden erstattet?**

Zusätzlich zum Future Cruise Credit werden folgende über Oceania Cruises gebuchte Zusatzleistungen über denselben Zahlungsweg erstattet, wie sie bezahlt wurden:

- Staatlich verfügte Steuern und Gebühren
- Gruppen- und/oder Individualtransfers
- Landausflüge und/oder Landausflugspakete
- Reservierungen des Culinary Centers, La Reserve und/oder Privée
- Visa und/oder Visa-Pakete
- Über Oceania Cruises gebuchte Flüge
- Über Oceania Cruises gebuchte Vor- / Nach - Hotelübernachtungen bzw. Landpakete
  - Bei Stornierung von mehr als 60 Tagen vor Abfahrt des Schiffs – Rückerstattung

**8) Was geschieht mit Zusatzleistungen, wie z.B. Flüge, Vor- bzw. Nach-Hotelaufenthalte, Reiserversicherungen, etc. – die nicht über Oceania Cruises gebucht wurden?**

Bei allen nicht über Oceania Cruises gebuchten Reisearrangements, Zusatzprodukten oder Leistungen bitten wir Sie, sich für weitere Informationen an den jeweiligen Leistungsträger zu wenden.

**9) Wie lange haben meine Gäste Zeit, um den Future Cruise Credit (FCC) einzulösen?**

Alle Future Cruise Credits haben eine Gültigkeit von einem Jahr ab Ausstellungsdatum und können für alle Kreuzfahrten mit Abreise bis zum 31. Dezember 2022 angewandt werden.

**10) Für welche Leistungen kann der Future Cruise Credit (FCC) bei der neuen Buchung angewandt werden?**

Bitte entnehmen Sie nachfolgender Übersicht für welche Leistungen der FCC angewandt / nicht angewandt werden kann.

FCC-FÄHIGE ZUSATZLEISTUNGEN	NICHT FCC-FÄHIGE ZUSATZLEISTUNGEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreuzfahrtpreis</li> <li>• Staatlich verfügte Steuern und Gebühren</li> <li>• Land Vor- / Nachprogramme und Hotel-Pakete</li> <li>• Einzel- und Gruppentransfers</li> <li>• Landausflüge / Ausflugspakete</li> <li>• Kochkurse im Culinary Center</li> <li>• Getränkepakete</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crew-Trinkgelder</li> <li>• Bordguthaben</li> <li>• Geschenk-Leistungen (Gifts)</li> <li>• Wellness-Leistungen</li> </ul>

**11) Wird eine Anzahlung für die neue Buchung, für die der Future Cruise Credit (FCC) angewandt werden soll, fällig?**

Der Future Cruise wird auch auf die Anzahlung einer neuen Buchung angerechnet. Sollte die neue Buchung wieder storniert werden, gelten die regulären Stornierungsbedingungen. Der FCC wird in voller Höhe angerechnet.

**12) Was geschieht bei einer möglichen Differenz zwischen dem Betrag des Future Cruise Credits (FCC) und dem Kreuzfahrtpreis einer zukünftigen Buchung?**

Sollte der neue Kreuzfahrtpreis der neuen Buchung den Betrag des Future Cruise Credits übersteigen, so wird die Differenz vom Gast getragen. Wenn der neue Kreuzfahrtpreis unterhalb des Future Cruise Credits liegt, kann die Differenz entweder für Zusatzleistungen gemäß der o.g. Box eingesetzt oder als neuer FCC ausgestellt werden. Der neue Future Cruise Credit unterliegt denselben Bedingungen wie der ursprüngliche Future Cruise Credit.

**13) Sollte mein Gast den Future Cruise Credit (FCC) zur Anwendung gebracht haben und nachträglich auch die neue Kreuzfahrt stornieren müssen, kann der Future Cruise Credit (FCC) dann auf eine weitere Buchung übertragen werden?**

Sollte ein Gast seine neue zukünftige Reise wieder stornieren müssen, die sich noch außerhalb unserer Stornostaffel befindet, bleibt der Future Cruise Credit gültig und kann für eine weitere zukünftige Kreuzfahrt angewandt werden. Voraussetzung ist die erneute Buchung im Rahmen der einjährigen Gültigkeit des ursprünglich ausgestellten Future Cruise Credits für eine Abfahrt bis zum 31. Dezember 2022.

**14) Kann mein Gast Zusatzleistungen aus Verkaufsaktionen der stornierten Buchung auf die neue Buchung übertragen lassen?**

Leistungen aus Verkaufsaktionen der ursprünglichen und jetzt stornierten Buchung können nicht auf eine neue Buchung übertragen werden.

**15) Ist der Future Cruise Credit (FCC) übertragbar?**

Der Future Cruise Credit im Rahmen des Reiseversprechens ist personalisiert auf den Gast / die Gäste ausgestellt und daher nicht übertragbar.

**16) Kann mein Gast das Reiseversprechen nutzen, auch wenn er den Reisepreis nicht vollständig bezahlt hat?**

Die kostenlose Stornierung gilt ausschließlich für Gäste mit vollständig bezahlten Buchungen. Für nicht vollständig bezahlte Reisen gelten unsere Stornierungsbedingungen, die Sie auch auf unserer Webseite finden:

<https://www.oceaniacruises.com/legal/terms-conditions>

**17) Kann sich mein Gast, obwohl er bereits den gesamten Kreuzfahrtpreis bezahlt hat, dennoch gegen die Anwendung des Reiseversprechens entscheiden?**

Sollte sich der Gast für eine Stornierung ohne Anwendung des Reiseversprechens entscheiden, so gelten unsere allgemeinen Stornierungsbedingungen, die Sie auch auf unserer Webseite finden: <https://www.oceaniacruises.com/legal/terms-conditions>

**18) Kann mein Gast zu den regulären Bedingungen stornieren und einen Future Cruise Credit (FCC) nur über den zu zahlenden Stornierungsbetrag erhalten?**

Das Reiseversprechen beinhaltet einen Future Cruise Credit in Höhe von 100 Prozent\* gemäß der Oceania Cruises Stornierungsbedingungen. Storniert der Gast zu den regulär gültigen Stornierungsbedingungen, wird kein Future Cruise Credit ausgestellt.

**19) Kann ein Gast einer Kabine das Reiseversprechen nutzen, während sich der andere für die reguläre Stornierung entscheidet?**

Gäste derselben Buchung müssen sich gemeinsam für dieselbe Option entscheiden.

**20) Ist es möglich, dass ein Gast einer Kabine das Reiseversprechen wählt, aber der andere die Kreuzfahrt wie geplant antritt? Wenn ja, muss der reisende Gast dann den Aufpreis zur Einzelnutzung leisten?**

Sollte nur ein Gast und nicht die gesamte Buchung storniert werden, so kann der verbleibende Gast die geplante Kreuzfahrt ohne zusätzlichen Aufpreis antreten.

**21) Verändert sich durch das Reiseversprechen der Zeitpunkt der fälligen Restzahlung?**

Die Oceania Cruises Zahlungsbedingungen bleiben unberührt und können über folgenden Link auf unserer Webseite eingesehen werden: <https://www.oceaniacruises.com/legal/terms-conditions>

**22) Kann der Future Cruise Credit (FCC) für eine bereits bestehende weitere Buchung meines Gastes angewandt werden?**

Sollte sich der Gast entscheiden, eine seiner kommenden Buchungen zu stornieren, für die das Reiseversprechen angewandt werden kann, so kann der Future Cruise Credit entweder für eine weitere neue Buchung oder eine der bestehenden Buchungen angewandt werden – vorausgesetzt, dass für die zukünftige Buchung die vollständige Zahlung des Reisepreises noch nicht fällig ist / geleistet wurde.

**23) Wie informieren ich Oceania Cruises, wenn sich mein Gast für eine Stornierung im Rahmen des Reiseversprechens entscheidet?**

Entscheidet sich der Gast zur Stornierung seiner vollständig bezahlten Buchung, so informieren Sie uns bitte zum Zeitpunkt der Stornierung, dass er sich für die kostenlose Stornierung im Rahmen des Reiseversprechens entscheidet, damit für jeden Gast ein Future Cruise Credit erstellt werden kann. Stornierungen im Rahmen des Reiseversprechens können nur über Oceania Cruises direkt erfolgen. Bitte rufen Sie uns hierzu an unter: +49 69 2222 3300 oder schreiben Sie uns eine Email auf [claimsuk@oceaniacruises.com](mailto:claimsuk@oceaniacruises.com). Systemseitig angestoßene Stornierungen unterliegen automatisch den regulären Stornierungsbedingungen.

\*staatlich verfügte Steuern und Gebühren werden erstattet