



Holland America Line®

SAVOR THE JOURNEY

HOLLAND AMERICA LINE EXTIENDE PAUSA DE OPERACIONES.

Los viajes de Alaska, Europa y Canadá & Nueva Inglaterra 2020, así como el Grand África Voyage de otoño, han sido cancelados.

Dado que las restricciones de viaje continúan en el futuro cercano debido a la situación de salud mundial, Holland America Line ha decidido extender su pausa en las operaciones y cancelar todos los cruceros por Alaska, Europa y Canadá & Nueva Inglaterra para 2020.

Adicionalmente, ha sido cancelado el Grand África Voyage de 79 días saliendo de Boston, Massachusetts, a Fort Lauderdale, Florida, que estaba programado para partir el 3 de octubre de 2020 en ms Amsterdam.

Holland America Line había cancelado previamente todos los viajes por tierra y mar 2020, que combinan crucero por Alaska con recorrido por tierra a Denali y el Yukón. "A medida que continuamos navegando a través de estos tiempos desafiantes y sin precedentes, la mejor decisión en este momento es extender nuestra pausa en las operaciones de cruceros hasta el otoño", dijo

Orlando Ashford, presidente de Holland America Line. "Si bien esto es muy decepcionante y nunca queremos decepcionar a nuestros pasajeros, tan pronto como tenga sentido, volveremos a navegar, brindando a nuestros pasajeros las experiencias de viaje memorables con las que continúan soñando".

Todos los pasajeros y sus asesores de viaje serán notificados automáticamente si su salida ha sido cancelada.

Los pasajeros recibirán automáticamente FCC (future cruise credit). Aquellos con cruceros afectados serán cancelados automáticamente y todos los huéspedes recibirán un FCC por persona de la siguiente manera:

- **Pagado en su totalidad:** Quienes hayan pagado en su totalidad recibirán un 125% de crédito de crucero futuro de la tarifa de crucero base pagada a Holland America Line.

- **No pagado en su totalidad:** Aquellos pasajeros con reservas no pagadas en su totalidad recibirán un FCC del doble del monto del depósito pagado por el crucero. El FCC mínimo de US \$ 100 y el máximo será un monto hasta la tarifa de crucero base pagada.

El FCC será válido por 12 meses a partir de la fecha de emisión y se podrá utilizar para reservar salidas hasta el 31 de diciembre, 2022.

Todos los demás fondos pagados a Holland America Line se pueden transferir a una nueva reserva o se reembolsarán automáticamente a través del método de pago utilizado para comprar los servicios.

Opción de reembolso completo también disponible:

Los huéspedes que prefieran un reembolso del 100% del dinero pagado a Holland America Line pueden visitar el formulario de preferencias de cancelación para indicar esta preferencia a más tardar el 15 de junio de 2020. <https://em.hollandamerica.com>

Esto incluye el servicio Flight Ease Air de Holland America Line, el plan de protección de cancelación, Holland America Line pre o paquetes de hotel o traslados en cruceros, excursiones pre pagadas en tierra y servicios comprados a través de HollandAmericaLine, e impuestos, tarifas y gastos portuarios.

Si alguna parte del viaje de sus clientes no se reservó a través de Holland America Line, se pueden aplicar otras condiciones y políticas de reserva y cancelación. La mayoría de las aerolíneas y otros servicios relacionados con los viajes, como hoteles, transporte y tours, permiten reembolsos o renuncian a las tarifas de cambio debido a COVID-19; trabaje directamente con esos operadores con respecto a sus cargos. Los términos anteriores no se aplican a los huéspedes que reserven en un charter.

Si tiene clientes que prefieren rechazar el FCC de bonificación y recibir un reembolso de menor valor, pueden solicitar un reembolso de todos los fondos pagados a Holland America Line completando el formulario de Preferencias de cancelación antes del 15 de junio de 2020. Los reembolsos serán reembolsados a la forma de pago original e incluirá compras de tarifas que no sean de crucero.

Le recomendamos que haga un seguimiento con sus clientes cuyos cruceros se han visto afectados. Todos los huéspedes con una navegación cancelada recibirán una comunicación por separado de Holland America Line hoy, así que también estarán al tanto de sus opciones.

Protección de la Comisión Holland America Line

Entendemos y valoramos el papel que juegan nuestros socios de viaje en nuestro éxito. Protegeremos su comisión en reservas para cruceros cancelados que se pagaron en su totalidad. Para reservas no pagadas en su totalidad, se aplican las políticas de comisión estándar.

Además, todos los FCC serán comisionables cuando sus clientes vuelvan a reservar.

Tenga en cuenta que debido al volumen de reservaciones afectadas por las cancelaciones, solicitamos una paciencia continua para darnos tiempo para trabajar en el procesamiento de los reembolsos y los FCC. Estamos trabajando arduamente para asegurarnos de que cada reservación se maneje de manera precisa y eficiente.

¡Muchas gracias!