

## UPDATE: COVID-19 (CORONAVIRUS) HEALTH PROTOCOLS

Dear Business Partner,

We are writing you again to share an update the special protocols we activated due to the COVID-19 (coronavirus) outbreak.

Given the importance of this communication, we ask you to help us sharing this message with your customers who either have or will be making a reservation with us.

The safety of our guests and crew is always our first priority.

Thus, and according to the guidelines and procedures established by our Group and medical team, and until further notice, we will cancel the cruise / deny boarding (regardless of nationality) to:

1. Any guest who has travelled from, to or through mainland China, Hong Kong, Macau, Iran, South Korea, and the Italian regions of Lombardy, Veneto and Emilia-Romagna in the past 15 days.
2. Any guest who has come in contact with anyone with 15-day prior travel to mainland China, Hong Kong, Macau, Iran, South Korea, and the Italian regions of Lombardy, Veneto and Emilia-Romagna.
3. Guests who report feeling unwell or demonstrate any flu-like symptoms.

There will be mandatory specialized health screenings performed on:

1. Any guest who has travelled from, to or through Japan, Singapore, Thailand, and Italy (all regions other than Lombardy, Veneto and Emilia-Romagna) in the past 15 days.
2. Guests who are uncertain about contact with individuals who have traveled from, to or through mainland China, Hong Kong, Macau, Iran, South Korea, Japan, Singapore, Thailand, and Italy in the past 15 days.

These days, –counted as full days– will be calculated based on the scheduled boarding date.

Boarding access will be denied to passengers who have a fever or low blood oximetry during the specialized health screening.

These measures were taken after consulting with different organisations, including Centres for Disease Control and Prevention (CDC), the World Health Organisation and other public health authorities.

We have rigorous medical protocols in place to help passengers and crew members who feel unwell while sailing. Our protocols include professional medical treatment, isolation of unwell individuals, intensified ship cleaning, air filtration and sanitization procedures, among others.

**Cancellation / boarding denial due to any of the reasons listed above (coronavirus health protocols)**

We will reimburse guests who cannot travel with us for any of the reasons listed above the amounts paid to Pullmantur Cruises.

All people who cancel their trip based on the above reasons (health protocols related to the coronavirus) must justify them with the corresponding supporting documents.

Those who cancel their trip because they feel ill or have flu symptoms must provide a medical certificate issued by a specialist. Medical certificates issued by a family doctor or general practitioner will not be valid.

Please send your clients our recommendation to follow the guidelines established at all times by the competent sanitation authorities in relation to COVID19 in your place of residence.

In addition, we will offer a **Future Cruise Credit (FCC)** corresponding to the 50 % of the amount of the booking (calculated on the cabin fare basis). It can be redeemed until 31st December 2020.

The management of both actions will be made through the normal procedures.

**Cancellation due to other reasons not linked to the coronavirus health protocols**

If any guest would like to cancel the cruise for any reason different to those mentioned above (coronavirus health protocols), the guest must pay the cancellation fee according to our policies.

We sincerely apologize for this situation, which is regrettably outside our control, and ask you to help us achieve full cooperation from all our common customers to ensure that this procedure can be carried out smoothly.

Please let us know if you have any questions or concerns by calling us at **+34 914188891**

## 【日本語訳】

2020年3月4日

### 最新情報：COVID-19（コロナウイルス）にかかわる健康管理についての実施要綱

代理店様各位

COVID-19（コロナウイルス）の発生に伴いこの度実施することとなりました特別対応実施要綱につきまして現在の最新情報をお知らせいたします。

大変重要な情報でございます為、現在ご予約をいただいておりますお客様ならびにご予約予定のお客様へご伝達くださいますようお願い申し上げます。

いかなる状況におきましても、お客様と乗員の安全を第一に考えております。

これを前提に、弊社グループ・チームおよびメディカル・チームにより定められました指針および規程にもとづき、今後新たな通知をお送りいたしますまでは、以下に該当されますすべてのお客様のご予約をお取消とさせていただきます、ご乗船をお断りいたします（国籍問わず）。

1. ご乗船予定日より起算して15日以内に、中国本土・香港・マカオ・イラン・韓国・イタリアのロンバルディア州・ヴェネト州およびエミリア＝ロマーニャ州のいずれかの国および地域からお越しになられた方、または、それらの国および地域へお出かけになられた方、または、それらの国および地域を通過された方
2. ご乗船予定日より起算して15日以内に、中国本土・香港・マカオ・イラン・韓国・イタリアのロンバルディア州・ヴェネト州およびエミリア＝ロマーニャ州のいずれかの国および地域への渡航歴がある方と接触された方
3. 体調不良をご報告されている方、または、風邪に似た症状を示されている方

以下に該当されますすべてのお客様には、特別に設けられました健康にかかわるスクリーニング（集団検査）をお受けいただく義務がございます。

1. ご乗船予定日より起算して15日以内に、日本・シンガポール・タイ・イタリア（ロンバルディア州・ヴェネト州およびエミリア＝ロマーニャ州以外のすべての地域）のいずれかの国および地域からお越しになられた方、または、それらの国および地域へお出かけになられた方、または、それらの国および地域を通過された方
2. ご乗船予定日より起算して15日以内に、中国本土・香港・マカオ・イラン・韓国・日本・シンガポール・タイ・イタリアのいずれかの国および地域からお越しになられた方、または、それらの国および地域へお出かけになられた方、または、それらの国および地域を通過された方と接触したかどうかはつきりと分からない方

これらの日数は一日を丸一日（24時間）として数え、ご乗船予定日から起算ください。

特別健康スクリーニング検査におきまして、発熱または血液中の低酸素状態がございましたお客様のご乗船をお断りいたします。

これらの対応措置は、アメリカ疾病対策センター（CDC）、世界保健機関（WHO）その他の公衆衛生当局を含む複数機関の助言を得て定められております。

クルーズ中お客様および乗員の体調不良が生じた際適切な対応を行う為、厳密な医療実施要綱が定められております。本実施要綱には、専門的治療、体調不良の方の隔離、船内の強力な洗浄、空気清浄、衛生管理対策等が含まれます。

#### 上記の理由（コロナウイルスにかかわる健康管理についての実施要綱）による予約のお取消および乗船拒否につきまして

上記の理由によりご乗船いただくことができませんお客様におかれましては、お支払いいただきましたクルーズ代金のお払い戻しをさせていただきます。

上記の理由（コロナウイルスにかかわる健康管理についての実施要綱）によりご予約をお取消になられますすべてのお客様には、適宜の免責証明書類をご提出いただく必要がございます。

体調不良および風邪に似た症状がある為ご予約をお取消になられますお客様には、専門医により発行されました診断書をご提出いただく必要がございます。家庭医および一般開業医により発行されました診断書は無効です。

お客様にはお住まいの地域の公衆衛生にかかわる所管の行政機関により示されます COVID19 に関する最新の指針に従っていただけますようお願いいたします。

また、「フューチャー・クルーズ・クレジット（FCC）」として、次回ご予約時のクルーズ代金を半額とさせていただきます（適用期間：2020 年 12 月末日まで）。

予約のお取消および次回クルーズのご予約につきましては、通常のお手続きと同様にお申込ください。

#### **コロナウイルスにかかわる健康管理についての実施要綱の記載事項以外の理由により予約のお取消をされる場合**

本通知（コロナウイルスにかかわる健康管理についての実施要綱）の記載事項以外の理由によりご予約のお取消しをご希望のお客様におかれましては、弊社販売条件に定めます取消料を申し受けます。

残念ながら回避不可能なこの度の状況につきまして、心より深くお詫び申し上げます。お知らせいたしました規程が速やかに実施されますよう、すべてのお客様からの全面的なご協力をいただけますよう、皆様のお力添えを宜しくお願い申し上げます。

ご不明な部分やご懸念事項がございます際には、お電話にてお問合せくださいませ。

お問合せ電話番号：+34 91 418 88 91

皆様のご理解に心より御礼申し上げます。

プルマントゥールクルーズ・チーム