



6 February 2020

Dear Customer,

We are writing to share some relevant information about the special protocols we activated because of the Wuhan coronavirus outbreak, which the World Health Organization (WHO) classified as a “global health emergency” last Thursday (30 January 2020).

Thus, and according to the guidelines and procedures established by our Group and medical team, and until further notice, we must unfortunately cancel the cruise for anyone who has travelled “from”, “to” or “through” China and/or Hong Kong and/or Macau in the past 15 days.

This measure also applies to any individual who has come in contact with anyone that has travelled “from”, “to” or “through” mainland China, Hong Kong, or Macau in the past 15 days.

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

There will be mandatory specialized health screenings performed on:

1. All holders of China, Hong Kong and Macau passports, regardless of country of residency and when they were last in China, Hong Kong or Macau.
2. Guest who report feeling ill, unwell or demonstrate flu-like symptoms.
3. Guests who are uncertain about contact with individuals who have traveled “from”, “to” or “through” mainland China, Hong Kong, or Macau in the past 15 days.

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.

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

Cancellation / boarding denial

We will reimburse passengers who cannot travel with us for any of the reasons listed above the amounts paid to Pullmantur Cruises. The refund will be made directly to your credit card or account, depending on your payment method.

We sincerely apologize for this situation, which is regrettably outside our control, and we ask you for your collaboration to ensure that this procedure can be carried out smoothly.

Sincerely,

The Pullmantur Cruises Team

## 【日本語訳】

2020年2月7日

代理店様各位

拝啓 立春の候、貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り誠にありがとうございます。

さて、世界保健機構（WHO）により先週木曜（2020年1月30日）、「国際的な公衆衛生上の緊急事態」が宣言されました、中国湖北省・武漢市より発しました新型コロナウイルスにつきまして、特別対応要綱を実施いたしますことをお知らせ申し上げます。

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。

いかなる場合におきましても、ご乗船のお客様と乗務員の安全が第一優先事項でございます。

これに従い、弊社グループ・チームおよびメディカル・チームにより定めました指針および規程にもとづき、今後新たな通知をお出ししますまでは、遺憾ながら次に該当されますお客様のご予約をやむを得ずお取消とさせていただきます：過去15日間に中国本土・香港・マカオのいずれかの地域からお越しになられた方、または、それらの地域へお出かけになられた方、または、それらの地域を通過された方。

この対応措置は、過去15日間に中国本土・香港・マカオのいずれかの地域からお越しになられた方、または、それらの地域へお出かけになられた方、または、それらの地域を通過された方と接触された方にも適用されます。

この日数につきましては、丸1日（24時間）を1日とし、お客様のご乗船日よりご起算いただきます。

特別に設けられました健康にかかわる検査を、下記の通り実施させていただきます。該当されるお客様には検査をお受けいただく義務がございます。

1. 中国・香港・マカオのパスポートをお持ちのすべてのお客様（現在の居住国および、最後に中国・香港・マカオにいらっしゃったときがいつであったのかにかかわらず、すべての方）
2. 体調不良、気分がすぐれない、風邪に似た症状等をご報告のお客様
3. 過去15日間に中国本土・香港・マカオのいずれかの地域からお越しになられた方、または、それらの地域へお出かけになられた方、または、それらの地域を通過された方と接触されたかどうか定かではないお客様

特別健康検査において、発熱および血液中の低酸素状態等がございましたお客様のご乗船をお断りさせていただきます。

これらの対応措置は、アメリカ疾病予防管理センター（CDC）、世界保健機構（WHO）等公衆衛生にかかわる複数機関の助言をもとに定められております。

### 予約のお取消/乗船拒否につきまして

上記の理由によりご乗船いただけないお客様へ、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。通常のご返金と同様のお手続にてご返金申し上げます。

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

だけですよう、皆様のお力添えを何卒宜しくお願い申し上げます。

ご不明点や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。  
お問合せ先電話番号：+34 91 418 88 91

皆様のご理解とご協力に心より感謝申し上げます。

敬具

プルマントールクルーズ・チーム