

船内サービス満足宣言

利用規約

「船内サービス満足宣言」はお客様へ快適なクルーズ旅行をご提供することをお約束するためのプログラムです。万が一、お客様がプリンセス・クルーズの提供するサービス(例えばスパのトリートメント等)にご満足いただけなかった場合、ご旅行中(「ご旅行中」の定義は下記に記載)に苦情をお申立ていただけましたら、お客様がご納得いただけるよう直ちに対応いたします。対応につきましては、ご満足いただけなかったサービスに相応する内容となり、一例としてはサービスの交換、オンボード・クレジットやフューチャー・クルーズ・クレジットのご提供などです。お客様がお支払いいただいた金額を上回る補償はできません。「船内サービス満足宣言」は2021年10月31日までに出航するクルーズに有効で、お客様が本船への初日ご乗船時から、最終日の本船下船までの間に適用されます。(この期間を「ご旅行中」と定義)

本プログラムは全てのお客様に心よりご満足していただくことを目的としているため、善意を持たずに起された訴えについては、プリンセス・クルーズの判断で「船内サービス満足宣言」の適用を拒否する権利を有します。

「船内サービス満足宣言」の適用条件内で、乗船中に期待するサービスを受けられなかった場合でも、次の事項はプログラムの適用除外となります。

除外事項)商品、体験または医療サービスに関する事項、クルーズの遅延、中断、行き先の変更などに関する事項、その他の問題で我々の制御を超える事項、無制限な事項、お客様の行動に由来する事項、お客様の健康、安全、天候、緊急下船、政府等からの要請などによって必要とされる事項、その他プリンセス・クルーズが関与出来ない事由による事項。またクルーズ旅行自体は船内サービスとはみなされません。上記に加えて、関係する法律に基づき「船内サービス満足宣言」は治療や医療費を含む関連費用には適用されません。さらに「船内サービス満足宣言」は消費者保護法等お客様を保護する法律に代替するものではありません。