

Querido agente de viajes,

Como ya les dimos a conocer anteriormente hemos implementado una nueva política *temporal* de cancelación llamada “**Cruise with Confidence**”, aplicable para todos los viajes que navegan hasta el 31 de julio de 2020 o antes. Buscando apoyar a los huéspedes que cuentan con preocupaciones sobre viajar en medio del coronavirus COVID-19.

- **Cruise with Confidence** permite a los huéspedes (reservas nuevas y existentes) cancelar hasta 48 horas antes de su navegación y obtener un certificado de futuro crucero del 100% de su tarifa de crucero pagada, que podrá utilizar en cualquier navegación futura cuya fecha de salida sea hasta el 31 de diciembre de 2021.

A continuación, les detallamos más información sobre estos cambios y los diferentes escenarios que pueden llegar a existir:

- **Reservas FUERA del periodo de penalidad**

Reserva fuera del periodo de penalidad	El proceso de cancelación y reembolso será el mismo que hemos manejado con anterioridad. El reembolso del 100% se hará el método original de pago.
Reserva fuera del periodo de penalidad, pero cuenta con deposito no reembolsable (NRD)	El proceso de cancelación y reembolso será el mismo. El monto del depósito no será reembolsado y se otorgará un certificado por ese valor. El resto será reembolsado al método original de pago

Temporalmente se tendrá una excepción y si cuenta con una reserva fuera del periodo de penalidad con deposito no reembolsable NRD y desea hacer un cambio de fecha o barco, éste no tendrá el cargo de \$1,270 MXN (\$100 USD). Esto será aplicable temporalmente hasta nuevo aviso.

- **Reservas DENTRO del periodo de penalidad**

Cancelación regular	Dependiendo la fecha de cancelación cierto porcentaje puede ser reembolsado al método de pago original. En este caso, como se ha manejado anteriormente, la comisión de la agencia no será protegida y no aplica ningún certificado
Cancelación “ Cruise with Confidence ”	En este caso el monto total será reembolsado a través de un certificado para un futuro crucero por el valor del 100% de la cabina, sin importar el periodo de penalidad en el que se encuentren. En este escenario la comisión de la agencia si será protegida.

Adicional, para la cancelación “**Cruise with Confidence**” es importante considerar lo siguiente:

- Para cancelar la reserva utilizando esta política es NECESARIO comunicarse al Call Center, de lo contrario, si realiza la cancelación a través de nuestro sistema de reservaciones Espresso (Cruising Power) tendrá el proceso normal de reembolso y no será comisionable
- Al momento de cancelar la reserva será necesario que envíen un correo al departamento de reembolsos reembolsos@rccl.com.mx ya que el monto de impuestos y propinas no vendrá incluido en el certificado. Si hay algún escenario en donde el pasajero ya tenga una fecha y barco fijo para su futuro crucero se podrán transferir el monto de impuestos y propinas, de lo contrario se debe solicitar dicho reembolso.
- La comisión de la reserva cancelada será protegida
- La comisión de la futura reserva también será aplicable para la agencia

Saludos cordiales,
Celebrity Cruises