



Pausa Voluntaria de 60-días de las operaciones globales de los barcos

CANCELACIÓN DE VIAJES

Princess Cruises, de manera voluntaria ha decidido poner en pausa nuestras operaciones globales para viajes saliendo del 12 de marzo al 10 de mayo, 2020. Las operaciones de los cruceros se retomarán empezando el 11 de mayo, 2020

Cruceros actualmente en curso, que desembarquen el 17 de marzo o antes, continuarán según lo programado.

Los cruceros y cruisetours que salgan a partir del 12 de marzo y hasta el 10 de mayo, 2020, recibirán la siguiente compensación.

Su fecha de salida en 2020	Opción 1: VALOR MAS ALTO Transferir el dinero pagado a la nueva reservación + Crédito para un futuro crucero	Opción 2: MENOR VALOR Reembolso de la reservación cancelada + Crédito para un futuro crucero
12 de marzo al 25 de marzo	225% Crédito para un futuro crucero	Reembolso 100% + 100% Crédito para un futuro crucero
26 de marzo al 8 de abril	175% Crédito para un futuro crucero	Reembolso 100% + 50% Crédito para un futuro crucero
9 de abril al 10 de mayo	150% Crédito para un futuro crucero	Reembolso 100% + 25% Crédito para un futuro crucero

Cualquier viaje actualmente en curso que se extienda más allá del 17 de marzo (incluidos en el cuadro de abajo) se contactará al pasajero directamente con respecto a su compensación.

Las tarifas e impuestos gubernamentales, Princess Vacation Protection y cualquier artículo pre-pagado serán reembolsados, independientemente de la opción elegida.

VIAJES ACTUALMENTE EN CURSO QUE CONTINUARÁN SEGÚN LO PROGRAMADO

BARCO	VOY ID	DURACIÓN DEL CRUCERO	FECHA DE SALIDA	FECHA DE VIAJE FINAL PROGRAMADA	FECHA DE VIAJE FINAL REVISADA	PUERTO FINAL	COMENTARIO
Crown	3008	10	Vie 6-Mar-20	Lun 16-Mar-20		Ft Lauderdale	Como programado
Emerald	E005	15	Sab 29-Feb-20	Dom 15-Mar-20		Ft Lauderdale	Como programado
Island	2003	10	Sab 7-Mar-20	Mar 17-Mar-20		Ft Lauderdale	Como programado
Ruby	R007	13	Dom 8-Mar-20	Sab 21-Mar-20		Sídney	Como programado
Sky	Y011	7	Sab 7-Mar-20	Sab 14-Mar-20		Ft Lauderdale	Como programado
Star	9006	15	Jue 27-Feb-20	Vie 13-Mar-20		Los Angeles	Como programado
Sun	S005	11	Mar 10-Mar-20	Sab 21-Mar-20		Sídney	Como programado



Pausa Voluntaria de 60-días de las operaciones globales de los barcos

VIAJES ACTUALMENTE EN CURSO QUE TERMINARÁN ANTES DE LO PROGRAMADO

BARCO	VOY ID	DURACIÓN	FECHA DE SALIDA	FECHA DE DESEMBARQUE	FECHA ANTICIPADA DE DESEMBARQUE	PUERTO FINAL	COMENTARIOS
Coral	6006	14	Jue 5-Mar-20	Jue 19-Mar-20	Dom 15-Mar-20	Buenos Aires	Termina antes
Coral	6006A	32	Jue 5-Mar-20	Lun 6-Apr-20	Dom 15-Mar-20	Buenos Aires	Termina antes
Crown	3008A	20	Vie 6-Mar-20	Jue 26-Mar-20	Lun 16-Mar-20	Ft Lauderdale	Termina antes
Golden	5008	13	Mar 10-Mar-20	Lun 23-Mar-20	Vie 20-Mar-20	Melbourne	Termina antes
Sea	C008	28	Mar 10-Mar-20	Mar 7-Apr-20	Mie 18-Mar-20	Sídney	Termina antes
Sky	Y011A	14	Sab 7-Mar-20	Sab 21-Mar-20	Sab 14-Mar-20	Ft Lauderdale	Termina antes

NOTAS:

Si su cliente canceló uno de los cruceros afectados entre el 4 de febrero y el 11 de marzo del 2020, y ya estaba dentro del Pago Final, son elegibles para recibir la Opción 1 mostrada en la tabla anterior

Estos clientes recibirán un aviso para abrir un formulario que automáticamente les ofrecerá la opción de mayor valor (opción 1). Después de que el cliente envíe el formulario, recibirá la confirmación de recibido.

Los Créditos de Futuros Cruceros (FCC) no son reembolsables ni transferibles y deben usarse para cualquier crucero que salga antes del 1 de mayo de 2022.

Los Créditos de Futuros Cruceros no tienen que usarse en el mismo destino que el viaje cancelado.

Debido al gran volumen de cancelaciones, los Créditos de Futuros Cruceros no se procesarán de manera inmediata y pueden demorar hasta 30 días laborales en procesarse.

COMISIÓN DE ASESOR DE VIAJES:

Pagaremos la comisión al 100% por las reservas canceladas dentro del pago final, así como de los créditos de futuros cruceros.



Pausa Voluntaria de 60-días de las operaciones globales de los barcos

Q&A

1. Mi cliente ya canceló uno de los cruceros afectados. ¿Puedo cambiarlos a la oferta de mayor valor para futuros cruceros?

Sí, si su cliente canceló uno de los cruceros afectados entre el 4 de febrero y el 11 de marzo del 2020, y ya estaba dentro del Pago Final, son elegibles para recibir la Opción 1 mostrada en la tabla anterior. Para recibir esta oferta actualizada, primero deberán pagarnos el crucero original o la tarifa de cruisetour en su reserva, en caso de no haber hecho el pago total, por lo que usted o su cliente deben comunicarse con nuestro equipo de atención al cliente. Debido a los altos volúmenes de llamadas, le pedimos que se comunique a partir del 18 de marzo.

2. Si mi cliente está navegando en un crucero con fecha de salida anterior al 12 de marzo (fecha en la que Princess canceló debido a COVID-19). ¿Esta oferta se aplica a ellos?

Esta oferta no se aplica a cruceros cancelados antes del 12 de marzo de 2020.

3. ¿Si mi cliente toma el crédito para un futuro crucero, se les reembolsa algo?

Los pagos de impuestos, tarifas y gastos portuarios, Princess Vacation Protection (EE.UU y Canadá únicamente) los servicios y artículos comprados antes del crucero por separado a la tarifa del crucero, como las excursiones en tierra, se reembolsará en la forma que realizaron el pago.

4. ¿Qué pasa si mi cliente tenía amenidades a bordo como parte de una promoción? ¿Están incluidos en su crédito para un futuro crucero?

Los artículos promocionales, como crédito a bordo o Wi-Fi que se incluyeron en la tarifa del crucero, se perderán y no serán transferibles a una futura navegación.

5. ¿Mi cliente tiene que llamar a Princess para recibir esta opción de reembolso?

Los clientes deben utilizar el formulario especial de [solicitud en línea](#) para informarnos sobre su opción de reembolso preferida.

6. ¿Puede mi cliente usar su crédito para un futuro crucero para pagar más de un crucero?

Sí, si el monto del crédito de su cliente es mayor que la tarifa de crucero de su nueva reserva, pueden aplicar el saldo restante de los créditos para un futuro crucero en futuras reservas adicionales. Su cliente solo necesita usarlo antes de la fecha de vencimiento del 1 de mayo de 2022

7. ¿Cómo se notificará a mi cliente cuando los créditos para un futuro crucero estén listos?

Los Créditos de Futuros Cruceros no se aplicarán instantáneamente, y le pedimos a su cliente que sea paciente y que nos permita procesar por hasta 30 días laborales. No se necesitan códigos especiales. Nos ocuparemos de ello automáticamente y le notificaremos



Pausa Voluntaria de 60-días de las operaciones globales de los barcos

a usted y a su cliente cuando haya procesado. Su cliente también puede iniciar sesión en su cuenta de Captain's Circle en [princess.com](https://www.princess.com) para consultar su el saldo de sus créditos para futuros cruceros.

- 8. ¿Qué sucede si mi cliente incurre en gastos de viaje adicionales, como las tarifas de cambio de vuelos, como resultado de estas cancelaciones?** Entendemos que este cambio puede causar que su cliente incurra en gastos inesperados. Se reembolsarán las tarifas de cambio de vuelos, el aumento de los costos de vuelo y los gastos de transporte no reembolsables. Otros gastos se considerarán caso por caso. Una guía y formulario de solicitud de reembolso está disponible en <https://www.princess.com/refund-request>; complete y envíe este formulario y cualquier recibo y documentación relevantes para nuestra revisión. Los clientes que compraron Princess Vacation Protection (EE. UU. Y Canadá) visite www.princess.com, o un seguro de viaje de vacaciones independiente deben presentar su reclamo a través de su proveedor antes de enviar una solicitud de reembolso.
- 9. ¿Perderá mi cliente sus Créditos de futuro crucero si cancela su nueva reserva?**
Los Créditos de Futuros Cruceros permanecerán adjuntos a su perfil hasta que caduque. Si cancela una reserva donde usaron los créditos para futuro crucero, vuelven a su perfil y pueden re-utilizarlos antes del 1 de mayo de 2022.
- 10. ¿Qué sucede si hay Créditos para futuro crucero o un Depósito de futuro cruceros (DFC) en la reserva actual que se cancela, ¿se le devolverá el crédito?** Sí, se le devolverá el crédito. En este caso, los antiguos créditos para futuro crucero o DFC serán un crédito separado del nuevo. En caso de que los créditos para futuro crucero originales caduquen, se volverán a emitir con una fecha de vencimiento del 1 de mayo de 2022.
- 11. ¿Cómo se distribuyen los Créditos para futuro crucero entre los pasajeros en las reservas existentes?**
Los Créditos para futuro crucero se otorgan por persona en función de la tarifa de crucero o cruisetour de cada pasajero. En el caso de que una persona pague por todos los pasajeros en la reserva, los créditos de futuro crucero todavía se distribuyen a cada pasajero, no al que emitió el pago.
- 12. ¿Se aplicará la comisión de bonificación de Navegue con Confianza a la nueva política de los Créditos para futuro crucero anunciado aquí?**
Dado que nuestra nueva compensación cubre la comisión completa por los cruceros cancelados, la bonificación de \$50 de la comisión previamente asociada con el Crédito para futuro crucero no es aplicable en esta oferta.
- 13. ¿Qué comisión gano si mi cliente cancela su reserva en uno de estos cruceros entre el 6 y el 11 de marzo?** Hemos actualizado nuestras políticas de **Navegue con Confianza** para incluir una comisión completa en las reservas que se cancelaron después del 6 de marzo del 2020.