



Preguntas y Respuestas

Las siguientes preguntas y respuestas han sido desarrolladas para responder sus dudas. ¿Por qué presentamos estos cambios?

Para ayudar a los clientes a tomar decisiones con respecto a sus próximas vacaciones en crucero durante la evolución de la situación mundial de COVID-19, Princess Cruises está realizando temporalmente algunos cambios en nuestras políticas de cancelación y pago final para cruceros que salen hasta el 15 de Octubre, 2020.

1. ¿Qué sucede si un cliente ya canceló uno de estos cruceros e incurrió en cargos de cancelación?

Daremos retroactivamente a los clientes que cancelaron desde el 30 de Enero un Crédito para futuro crucero por el 100% de sus cargos de cancelación automáticamente.

2. ¿Qué sucede si un cliente ya realizó el pago final en un viaje en Junio?

Está bien. No tendrán cargos de cancelación hasta 60 días antes de la salida.

3. ¿Qué pasa si un cliente no está en 100% de penalización?

Está bien. No estamos ofreciendo el 100% del reembolso del dinero, solo el 100% de los cargos de cancelación. Si un cliente está en un período de cargos de cancelación del 50%, se le reembolsará el 50% y se le otorgará el 50% en Crédito para futuro crucero, por ejemplo.

4. ¿Se reembolsa algo o se da todo en un Crédito para futuro crucero?

El Crédito para futuro crucero solo cubre los cargos de cancelación correspondientes. Cualquier otro servicio que corresponda, se reembolsa. Esto incluye la tarifa de crucero que no se encuentra bajo los cargos de cancelación, impuestos, tarifas y gastos portuarios.

5. ¿Los clientes y los asesores de viajes deben llamarnos para recibir este beneficio?

Los clientes con reserva pueden cancelar a través de cualquier canal disponible, generalmente a través de su Asesor de viajes o a través de nuestro Centro de contacto.

En cualquier caso, los Créditos para futuro crucero se aplicarán automáticamente a cada cliente dentro de su perfil de Captain Circle.

Los Créditos para futuro crucero no se aplicarán instantáneamente y solicitamos a los clientes que sean pacientes y que permitan hasta 30 días laborables para procesar su Crédito para futuro Crucero. No se necesitan códigos especiales. Nosotros nos encargaremos de ello automáticamente.

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

7. ¿Qué pasa si un cliente reservó Princess Vacation Protection (PVP)? ¿Todavía están cubiertos?

Si. Si cancela por algo que sabe que es un motivo no cubierto, como la preocupación por Coronavirus, puede ahorrar tiempo al aceptar nuestro crédito de crucero 100% futuro de inmediato. Si el motivo es más ambiguo o un posible motivo cubierto (que ofrece un reembolso en efectivo), le sugerimos que presente un reclamo a través de AON usando este enlace aontravelclaim.com.

8. ¿Son reembolsables las primas de Princess Vacation Protection(PVP)?

Si. Para cualquier reserva cancelada por el cliente de acuerdo con las políticas existentes, las primas de PVP pueden convertirse a un nuevo Crédito para futuro crucero y utilizarse para la tarifa de crucero de una nueva reservación.

9. ¿Se trasladará mi Princess Vacation Protection a mi nueva reserva o tengo que comprarlo nuevamente?

No. Necesita ser comprado nuevamente.

10. ¿Qué pasa si el cliente compró Princess Vacation Protection (PVP), compró EZAir y luego lo canceló?

Si el cliente tiene PVP en la reserva, ya sea que haya comprado vuelo flexible o restringido, PVP cubrirá cualquier crédito por multas aéreas. Por lo tanto, el Crédito para futuro no se verá afectado.

11. ¿Qué pasa si un cliente tiene a Princess EZair en su reserva? ¿Eso también está cubierto?

Depende; para *Flexible Air*, cualquier cargo de cancelación pendiente se agregará al Crédito para futuro crucero. Para *Restricted Air*, puede haber un crédito emitido por la aerolínea, que se convertirá en un Crédito aéreo futuro separado para esa aerolínea que se puede usar al reservar su Princess Cruise (el crédito solo se aplica a esa aerolínea). El saldo del costo aéreo pagado se agregará a su Crédito para futuro crucero.

12. ¿Qué sucede si un cliente reservó la porción aérea independiente, se cubrirán los cargos de cancelación de vuelos?

No. Los clientes con vuelos independientes deben comunicarse con su aerolínea para conocer las políticas de cancelación y los cambios en sus reservas aéreas.

13. Si un cliente vuelve a reservar en princess.com, ¿cómo activan su Crédito para futuro crucero? ¿Tienen que llamar al centro de contacto?

El Crédito para futuro crucero se aplicará automáticamente al saldo de la reserva después de que el cliente inicie sesión. El resumen del saldo del sitio web mostrará el Crédito para futuro crucero como un crédito de inicio. Si los clientes no desean que se aplique el Crédito para futuro crucero, el cliente debe llamar al Centro de contacto para que se elimine.

14. ¿Los clientes perderán el Crédito para futuro crucero si cancelan su nueva reserva? ¿O pueden usarlo en otra reserva en 2021?

No, el Crédito para futuro crucero permanece vinculado al perfil del cliente y se aplican las políticas estándar.

15. ¿Qué sucede si hay un Crédito para futuro crucero en la reserva actual que se cancela? ¿Será acreditado?

Sí, se le devolverá el crédito. En este caso, el antiguo Crédito para futuro crucero está separado de los cargos de cancelación. En caso de que el Crédito para futuro crucero original caduque, se volverá a emitir con una fecha de vencimiento del 31 de diciembre de 2021.

16. ¿Cómo se distribuye el Crédito para futuro crucero entre los pasajeros en las reservas existentes?

EL Crédito para futuro crucero se otorga por persona en función de los cargos de cancelación calculados en su crucero de forma individual.

17. Si el cliente tiene un Crédito a bordo de un Crédito de depósito para futuro crucero en la reserva que está cancelando, ¿será aplicado el Crédito a bordo en su próximo viaje?

Estos casos deben remitirse a Atención al cliente.

18. ¿Cuándo se aplicará mi Crédito a bordo?

Todos los cruceros hasta el 31 de Mayo, 2020 tienen Crédito a bordo aplicados a las reservas.

19. ¿Qué países están cubiertos por esta política?

Los términos revisados se ofrecen en todos los mercados a nivel mundial.

20. ¿Los asesores de viajes reciben una comisión en el Crédito para futuro crucero?

Sí, según nuestra política actual, el asesor de viajes recibe una comisión completa cuando el cliente utilice su crédito para futuro crucero en una nueva reserva elegible.