



Hola a todos,

Reconociendo nuestra responsabilidad con nuestros pasajeros, nuestra tripulación y la comunidad global, y después de una consideración muy seria de la evolución de la situación COVID-19, Princess Cruises ha tomado la difícil decisión de pausar voluntaria y temporalmente operaciones de envío global durante 60 días, con efecto inmediato a partir de 11 de mayo de 2020.

El impacto de esta decisión tendrá efectos de largo alcance para sus clientes, negocio y, sin duda, nuestra industria. Para cualquiera de sus clientes que tenga una reserva y espera navegar con nosotros antes del 11 de mayo de 2020, le pedimos disculpas y sinceramente compartimos su decepción. En este [video](#) grabado anoche explica los fundamentos de la decisión.

Para sus clientes que tienen salidas desde ahora hasta el 11 de mayo, habrá muchas preguntas y opciones cuidadosas que considerar, que se enumeran a continuación. Contamos con usted para que los guíe a través de las opciones que hemos puesto a su disposición, y solicitamos su paciencia y comprensión, ya que nuestro volumen de llamadas estará en niveles sin precedentes.

Con ese fin, le recomendamos que utilice nuestro chat en vivo a través de POLAR Online y aproveche las preguntas frecuentes y otros recursos disponibles en [OneSourceCruises.com](https://www.princesscruises.com), antes de llamar al 1-800-PRINCESS.

Aquí hay un resumen de cómo se ven afectados los viajes en curso:

Los huéspedes que actualmente se encuentran a bordo de un crucero que finalizará en los próximos 5 días continuarán navegando como se esperaba hasta el final de su crucero para que no interrumpamos sus planes de viaje.

Los viajes actuales que están en curso y se extienden más allá del 17 de marzo finalizarán en el lugar más conveniente para nuestros huéspedes. Haremos todo lo que esté a nuestro alcance para devolver a cada huésped a casa con la mejor atención posible.

Para los clientes que tienen reservas hasta el 10 de mayo, nos complace ofrecer dos opciones, un generoso Crédito Future Cruise (cruceiro futuro) (con compensación adicional por seleccionar esta opción) o un reembolso a su forma de pago original. Para nuestros valiosos socios de Travel Advisor, sepa que protegeremos su comisión en las reservas pagadas en su totalidad por los cruceros cancelados, así como en los créditos de Future Cruise (cruceiro futuro). Creemos que este modelo de compensación muestra nuestro apoyo al papel fundamental que ha desempeñado en nuestro éxito.

Si bien le dejaremos la decisión final a usted y a sus clientes, esperamos que consideren decididamente elegir la Opción 1, transfiriendo el dinero pagado y aceptando el Crédito de Future Cruise (cruceiro futuro) que representa un valor más alto y un beneficio máximo para sus clientes. El crédito de Future Cruise (cruceiro futuro) se aplica a todos los huéspedes que tenían reservas desde el 4 de febrero de 2020. Esto se puede usar en cualquier viaje hasta el 1 de mayo de 2022.

Para algunos, elegir el Crédito de Future Cruise (cruceiro futuro) puede no ser financieramente posible. Por lo tanto, publicaremos un formulario electrónico donde los huéspedes que reserven en este período específico pueden solicitar un reembolso en efectivo

Aquí están los detalles de las dos opciones para los huéspedes reservados hasta el 10 de mayo de 2020:

Su Fecha de Salida en 2020	Opción 1: Transferencia de dinero pagado + Bonificación de crédito de Future Cruise (cruceiro futuro) (valor más alto)	Opción 2: reembolso + crédito de Future Cruise (cruceiro futuro) (valor más bajo)
12 de marzo - 25 de marzo	225% de crédito de Future Cruise (cruceiro futuro)	100% de reembolso + 100% de crédito de Future Cruise (cruceiro futuro)
26 de marzo - 8 de abril	175% de crédito de Future Cruise (cruceiro futuro)	100% de reembolso + 50% de crédito de Future Cruise (cruceiro futuro)
9 de abril - 10 de mayo	150% de crédito de Future Cruise (cruceiro futuro)	100% de reembolso + 25% de crédito de Future Cruise (cruceiro futuro)

Para verificar qué opción desea elegir cada huésped y automatizar el proceso tanto como sea posible para evitar largos tiempos de espera, hemos desarrollado un formulario en línea fácil de usar que puede encontrar [aquí](#). Enviaremos esto a cada huésped reservado en cualquiera de los viajes afectados, pero le recomendamos que se conecte con sus clientes si desea ofrecer su apoyo para completar esto en su nombre.

A medida que nos embarcamos en la inmensa tarea de detener temporalmente el servicio de nuestra flota de 18 barcos, nuestro objetivo es restablecer las condiciones ambientales a bordo, incorporando todos los conocimientos de los expertos mundiales en salud pública como la Organización Mundial de la Salud y los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de EE. UU. Prevención. También utilizaremos este tiempo para reenfoque nuestra atención en proporcionar el mejor servicio y experiencia posible para nuestros huéspedes.

Con su apoyo, saldremos de este momento de prueba aún más fuertes. Esperamos poder servirle mientras conectamos el mundo en los años que vienen.

En nombre de todos nosotros aquí en Princess, gracias por su comprensión, paciencia y apoyo continuo.

Jan Swartz
Presidente Princess Cruises

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jan Swartz', written in a cursive style.