

EXTENSIÓN DE SUSPENSIÓN GLOBAL

Preguntas Frecuentes - 16 de abril de 2020

1. ¿Por qué Royal Caribbean Cruises Ltd. ha suspendido todas sus operaciones hasta el 11 de junio de 2020?

De acuerdo con lo que comunico el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), Royal Caribbean Ltd., suspenderá todas las operaciones de cruceros hasta el 11 de junio de 2020, ya que trabajamos juntos para contener la propagación de la enfermedad por Coronavirus (COVID-19). La salud y la seguridad siguen siendo nuestra prioridad principal durante estos tiempos sin precedentes.

2. Mientras que los barcos detienen operaciones normales de crucero, ¿dónde estarán ubicados?

Cada barco está trabajando en un plan único para poder salir adelante en este tiempo fuera de servicio y preparándose para el día que podamos regresar a operar y recibir a sus clientes a bordo.

3. Recientemente cancelé el crucero de mi cliente debido a inquietudes en torno a COVID-19 y recibí el 100% de Crédito de Futuro Crucero (FCC). ¿Puedo cambiar al FCC de mayor valor?

La política de Royal Caribbean, "Navega con Confianza" se lanzó el 6 de marzo de 2020 y les otorgó a sus clientes flexibilidad para esperar hasta 48 horas antes de navegar para cancelar. Con esta política, la opción de navegar todavía estaba disponible. Es por eso por lo que se ofreció un valor de Crédito de Futuro Crucero (FCC) del 100% a aquellos huéspedes que prefirieron cancelar. Dadas las anteriores noticias de la suspensión de cruceros, los huéspedes que decidieron esperar ahora no tienen opción de navegar, por lo que un valor de FCC más alto, de 125% fue otorgado. Como resultado, mantendremos la oferta del FCC que estaba disponible al momento de la cancelación.

4. Si mi cliente prefiere un reembolso en vez de un Crédito de Futuro Crucero (FCC). ¿Es esta una opción?

Si se prefiere un reembolso completo, con gusto podemos procesarlo para su cliente. Si su cliente desea perder la oferta de 125% de FCC (mejor opción) y recibir un reembolso del 100% (opción sin beneficio de 25% adicional) por favor acceder a la nueva [forma de cancelación](#) mediante [CrusingPower.com](#) en "Brand Programs & News". Al procesar la solicitud de reembolso y reembolsar la forma de pago original, el FCC se desactivará. No hay necesidad de decidir ahora, las solicitudes de reembolso están disponibles de la siguiente manera:

- Cruceros suspendidos en salidas durante y antes del 11 de mayo de 2020: los reembolsos pueden ser solicitados hasta el 31 de diciembre de 2021 y se procesarán aproximadamente 60 días después de que se mande la solicitud.
- Cruceros suspendidos entre el 12 de mayo y el 11 de junio de 2020: los reembolsos pueden ser solicitados hasta el 31 de diciembre de 2020 y se procesarán aproximadamente 60 días después de que se mande la solicitud.

5. ¿Qué sucede si mi cliente ha incurrido en gastos adicionales tales como tarifas de cambio de vuelos o tarifas de hotel como resultado de estas cancelaciones?

Si su cliente reservó un avión u hotel a través de Royal Caribbean, lo tenemos cubierto. Si su cliente reservó el vuelo u hotel por su cuenta, comuníquese con el proveedor de servicios correspondiente para analizar las opciones.

6. ¿Pueden los huéspedes dentro del mismo camarote seleccionar diferentes opciones de compensación?

Todos los huéspedes que compartan un camarote deben aceptar la misma oferta de compensación.

7. ¿Qué tan rápido recibirá mi cliente el Crédito de Futuro Crucero (FCC) para asegurar sus próximas vacaciones en crucero?

Los Créditos de Futuros Cruceros (FCC) se están creando lo más rápido posible, sin embargo, debido a la afluencia en volumen, estamos experimentando retrasos en la línea de tiempo de producción normal. La entrega de FCC se puede esperar de la siguiente manera:

- Salidas durante y antes del 10 de abril de 2020: se espera que se envíen vía email antes del 13 de abril de 2020
- Salidas entre el 11 de abril y el 11 de mayo de 2020: se espera que se envíen vía email antes del 30 de abril de 2020
- Salidas entre el 12 de mayo y el 11 de junio de 2020: se espera que se envíen vía email antes de 22 de mayo de 2020

8. ¿Se le enviará el Crédito de Futuro Crucero (FCC) a mi cliente directamente? Si es así, ¿cómo serán informados los Agentes de Viajes?

Todos los Créditos de Futuro Cruceros (FCC) se enviarán directamente al huésped afectado, con el agente de viaje asociado en copia.

9. ¿Cómo se calcula el Crédito de Futuro Crucero (FCC) de mi cliente?

El monto de compensación del FCC para los viajes afectados se basa en la tarifa de crucero total pagada a nivel de huésped y no incluye impuestos ni propinas ya que serán reembolsadas a la forma original de pago.

10. Mi cliente no está interesado en cancelar y simplemente desea cambiar el barco y fecha de navegación. ¿Es esta una opción?

Nos complace que su cliente esté listo para asegurar un nuevo barco y una fecha de salida. Queremos que su cliente pueda aprovechar la oferta elevada para recibir un Certificado de Futuro Crucero (FCC) del 125%, por lo que, para que esto sea posible, es necesario que cancelemos la reserva original, creamos una nueva, apliquemos el FCC en la nueva reservación y se pague el saldo restante.

11. ¿Cuándo puedo esperar que mi cliente sea reembolsado por todas las compras previas al crucero, como excursiones en tierra, cenas especiales, hoteles y otros complementos?

- Para salidas durante y antes del 10 de abril de 2020, una vez que la reservación se cancele, el reembolso se puede esperar en 30 días.
- Para salidas del 11 de abril al 11 de mayo de 2020, los pasajeros podían optar por recibir un crédito a bordo por el valor del 125%, para usarse en un futuro crucero, en vez del reembolso. Esta opción estaba disponible, si se deseaba hasta el 8 de abril de 2020. El cumplimiento de las 2 opciones esta actualmente en curso y el reembolso se puede esperar 30/60 días después de la fecha de solicitud.
- Para salidas del 12 de mayo al 11 de junio de 2020, los pasajeros pueden optar por recibir un crédito a bordo por el valor del 125% de total pagado por Cruise Planner. Los pasajeros o agentes de viajes que quieran tomar esta oportunidad para solicitar su crédito de mayor valor pueden aprovechar esta oferta hasta el 4 de mayo de 2020. Todos los pasajeros que no quisieron tomar esta oportunidad recibirán un reembolso en la misma forma de pago. El proceso puede tardar hasta 45-60 días. Esta promoción aplica para reservaciones individuales, así como a individuales en un grupo.

12. ¿Se protegerá la comisión del Agente de viaje?

Sabemos lo duro que trabajan para sus clientes y queremos asegurarnos de que reciba una compensación adecuada; por lo tanto, estaremos protegiendo su comisión, no solo en la navegación cancelada con pago completo, sino también en la reservación futura donde se aplica el Crédito de Futuro Crucero (FCC). Tenga en cuenta que la comisión solo se pagará en reservaciones navegadas. *Las condiciones pueden variar si se reserva a través de su operador turístico. Se recomienda que se comunique con su Operador Turístico/Agencia de viajes para los términos aplicables.*

13. Durante el último anuncio de la suspensión global, la ventana de navegación para el uso de Crédito de Futuro Crucero (FCC) se extendió hasta el 30 de abril de 2022. ¿Esto aplica a salidas anteriores que fueron suspendidas?

Si, todos los FCCs que se generaron a partir de esta pausa en las operaciones son aplicables en salidas durante y antes del 30 de abril de 2020, independientemente de cuando ocurrió la suspensión.

14. La fecha de pago final para el crucero de mi cliente es durante el período en que Royal Caribbean ha suspendido las operaciones. ¿Se ajustará la fecha de pago final?

Las operaciones en tierra continuarán y, por lo tanto, los plazos de pago no cambiarán.

15. Mi cliente compro el seguro de viaje a través de Royal Caribbean/Assist Card ¿Esto será reembolsado?

Si, el costo total del seguro de viaje se reembolsara en la forma de pago original.

16. Los grupos, incluyendo grupos de incentivo y negocios ¿son elegibles para esta oferta de compensación?

Si, los grupos son elegibles y siguen las mismas instrucciones.

17. ¿Los Tour Conductors del grupo serán protegidos?

Los Tour Conductors están protegidos dentro del 100% de penalización.

18. ¿Qué sucede si mi cliente utilizó un Crédito de Crucero Futuro (FCC) para pagar su crucero cancelado?

Si se utilizó un Crédito de Futuro Crucero para pagar una reservación ahora afectada por la suspensión global, estamos facilitando a sus clientes la combinación de fondos en un solo comprobante. El valor del FCC original ahora se le agregara a el nuevo FCC al 100% de su valor original, más el 125% de cualquier monto pagado por el huésped en la salida cancelada. Sin importar la fecha de vencimiento del FCC original. El nuevo FCC es válido hasta el 31 de diciembre de 2021, momento en el cual todos los fondos no utilizados expiran.

19. ¿Los Créditos de Futuros Cruceros (FCC) son aplicables para una reservación existente o solo aplican en nuevas reservaciones?

Los Créditos de Futuros Cruceros (FCC) deben de ser usados en nuevas reservaciones, sin embargo, entendemos que su cliente puede tener una reservación existente con el depósito pagado por anticipación a la cantidad del certificado. Sus clientes pueden optar por aplicar el FCC para cubrir cualquier cantidad de la tarifa del crucero en la reservación. Tenga en cuenta que el FCC no cubre impuestos u otros componentes de la reservación como propinas prepagadas o traslados. Si el valor del FCC es mayor al saldo adeudado, la diferencia se volverá a emitir en un Crédito de Futuro Crucero (FCC).

20. ¿Puede mi cliente usar más de un Crédito de Futuro Crucero (FCC) para pagar su tarifa de crucero?

En estos momentos solamente se puede utilizar un FCC para cada pasajero en una reservación. Los FCCs no son acumulables.

21. ¿Puede mi cliente usar su Crédito de Futuro Crucero en una salida para Navidad o Año Nuevo?

¡Claro que sí!, los FCCs que se están otorgando dada la suspensión de cruceros aplican también para salidas de Navidad o Año Nuevo.

22. ¿Puede mi cliente usar su Crédito de Futuro Crucero (FCC) con otra de las marcas?

Los FCCs que se reciben por la suspensión global de cruceros, solamente se pueden utilizar y redimir en la marca en donde ocurrió la cancelación.

23. Después de que mi cliente recibe un Crédito de Futuro Crucero por el 125%, ¿puede cambiar su opinión y pedir el 100% de reembolso?

Si el reembolso se puede solicitar de la siguiente manera:

- Cruceros suspendidos en salidas durante y antes del 11 de mayo de 2020: los reembolsos pueden ser solicitados hasta el 31 de diciembre de 2021 y se procesaran aproximadamente 30 días después de que se mande la solicitud.
- Cruceros suspendidos entre el 12 de mayo y el 11 de junio de 2020: los reembolsos pueden ser solicitados hasta el 31 de diciembre de 2020 y se procesarán aproximadamente 45-60 días después de que se mande la solicitud.
- Después de procesar el reembolso en la forma original de pago, la opción de Crédito de Futuro Crucero queda desactivada.

24. Si mi cliente decide primero tener el reembolso y luego mejor aprovechar el 125% de Crédito de Futuro Crucero, ¿se puede?

Si, si el reembolso no ha sido procesado, la compensación se puede cambiar por un FCC.

25. Mientras mi cliente espera que le entreguen el Crédito de Futuro Crucero (FCC) ¿Cómo me aseguro de que su nueva reservación no se cancele?

Las fechas específicamente para reservaciones individuales se extenderán automáticamente hasta el 31 de mayo de 2020, para reservaciones realizadas a partir del 18 de marzo de 2020, específicamente para los huéspedes que esperan la emisión de un FCC por la política de Navega con Confianza o la Suspensión Global de cruceros. Este proceso puede tardar hasta 48 horas en reflejarse en el sistema, pero no se preocupe nosotros lo tenemos cubierto. Además, en reservaciones individuales la fecha de pago final puede extenderse hasta 7 días para aquellos huéspedes que esperan la entrega de su FCC.

26. ¿Se utilizarán Créditos de Futuros Cruceros (FCC) para pagar el depósito adeudado en la reserva de mi cliente?

Los FCC que se otorgan por la Suspensión Global de cruceros no pueden ser usados para pagar el depósito de una reservación; sin embargo, si la tarifa de crucero total es menos de la cantidad del FCC, no se solicitara ningún pago adicional al monto por impuestos y tasas. Si el FCC no cubre el total de la tarifa de crucero, se le solicitara al pasajero pagar el total restante o el depósito, el que sea mas bajo. Los huéspedes que estén esperando recibir el FCC pueden

tomar la opción de extender la fecha de pago hasta el 31 de mayo de 2020, en este momento el FCC debe de ser aplicado.

27. Mi cliente pagó el depósito de su crucero con una tarjeta de crédito personal, mientras espera recibir su Crédito de Futuro Crucero, después de que se aplique ¿se puede reembolsar el depósito?

El valor del FCC se aplicará a la tarifa del crucero, mientras que el depósito pagado con tarjeta de crédito se reasignará hacia el monto adeudado por impuestos y tasas. Cualquier excedente monetario se puede aplicar a la compra de propinas prepagadas, traslados o más. Actualmente estos reembolsos no se realizarán y los saldos restantes serán emitidos en un FCC.

28. ¿Puede mi cliente escoger trasladar de su reservación cancelada a su nueva reservación amenidades o valores adicionales que tenía?

En estos momentos, todas las ofertas promocionales, amenidades o valores adicionales serán removidos y no se podrán utilizar en futuras reservaciones. Las reservaciones futuras están sujetas a tarifas y ofertas vigentes en el mercado al momento de reservar.

29. ¿Qué pasa con los créditos a bordo de mi cliente, ahora que su reservación está cancelada?

Cualquier crédito a bordo otorgado por reservaciones a bordo serán aplicadas en la futura reservación. Adicionalmente si su cliente tiene créditos a bordo por alguna razón, pueden aplicarse en su reservación futura, sin embargo, si su cliente cancela, los créditos a bordo serán perdidos. No será protegido cualquier crédito a bordo promocional. Al volver a reservar sus clientes pueden aprovechar la promoción disponible en el mercado en ese momento.

30. ¿Mi cliente acumulará puntos Crown & Anchor en la salida cancelada?

Los puntos de Crown & Anchor se acumularán en las reservaciones navegadas no en las canceladas.

31. ¿El requisito de formulario de salud para los huéspedes mayores de 70 años se convertirá en una política permanente?

La seguridad y el bienestar de nuestros huéspedes sigue siendo nuestra principal prioridad, ahora y siempre. Aunque se cree que este protocolo es temporal, no se ha establecido claramente si este requisito continuará una vez que se disminuyan los riesgos de Coronavirus. Hasta nuevo aviso el formulario de salida "Fit to Travel" es un requisito al momento del embarque.

32. ¿Si mi cliente tiene un escenario único, específicamente en redimir el Crédito de Futuro Crucero (FCC), hay algún proceso que pueda seguir para ayudarlo?

Entendemos que puede haber escenarios únicos que requieren atención especial o consideración única. La mayoría de las personas del Call Center están capacitadas para ayudarte en estas situaciones.

125% CRÉDITO A BORDO: Salidas desde el 12 de mayo a 11 de junio de 2020

OFERTA DISPONIBLE HASTA EL 4 DE MAYO DE 2020

33. ¿Qué sucede si mi cliente utilizó un crédito a bordo para pagar las compras previas al crucero y desea optar por la oferta de 125% de OBC?

Sus clientes recibirán la oferta solo por el monto pagado, no por la parte pagada a través de un crédito a bordo.

34. Una vez que la oferta de 125% de crédito a bordo se aplica a una nueva reserva, ¿es reembolsable?

Una vez que el crédito a bordo se aplica a una nueva reserva, no tiene valor en efectivo y no es reembolsable. Una vez a bordo, cualquier cantidad no utilizada durante el viaje no será reembolsada al final del viaje.

35. Una vez que la oferta de 125% de crédito a bordo se aplica a una nueva reserva, ¿estará disponible para su uso antes de navegar o solo una vez a bordo?

El crédito a bordo estará disponible tanto para compras previas al crucero como para compras a bordo.

36. ¿Puede mi cliente cambiar de opinión más tarde y optar por la oferta de 125% de OBC?

Esta oferta está disponible solo hasta el 4 de mayo de 2020; por lo tanto, su cliente debe optar por esta fecha o se emitirá un reembolso automático de las compras previas al crucero.

37. ¿Cómo se calcula el valor del 125% de crédito a bordo de mi cliente?

El nuevo crédito a bordo se basa en la cantidad pagada, excluyendo cualquier crédito a bordo aplicado anteriormente, y se basará en un valor por persona.

38. ¿Cuándo vence el nuevo crédito a bordo?

Los invitados tienen hasta el 4 de mayo de 2020 para optar por el crédito a bordo. Una vez emitido, el crédito será válido para su uso en salidas el 30 de abril de 2022 o antes.

39. ¿El crédito a bordo debe usarse en la misma navegación futura que el FCC?

No, su cliente puede usar el FCC en una navegación y su Crédito a bordo en otra.