

“CRUISE WITH CONFIDENCE”

“NAVEGA CON CONFIANZA”

Preguntas Frecuentes

1. ¿Qué precauciones se han implementado para evitar la propagación del coronavirus a bordo?

Una vez que Royal Caribbean regrese a operar sus cruceros el 12 de mayo de 2020, vamos a seguir desinfectando profundamente todos los puntos de acceso a la terminal y al barco antes y después de todas las salidas. Además, las áreas de alto tráfico a bordo, incluidos los baños y las áreas públicas, se someten a una limpieza exhaustiva cada noche, más allá de los procedimientos normales. Se realizan anuncios diarios para recordar a los huéspedes que se laven las manos con frecuencia, y reporten inmediatamente cualquier síntoma de enfermedad. Del mismo modo, se ha agregado personal médico adicional y está proporcionando consultas médicas gratuitas durante cada navegación.

2. ¿Todos los cruceros califican para "Cruise with Confidence/ Navega con confianza"?

A partir del 6 de marzo de 2020, la nueva política de Navega con Confianza incluye salidas que salen el 31 de julio de 2020 o antes. A partir del 30 de marzo de 2020, las fechas se han extendido hasta el 1 de septiembre de 2020.

3. ¿Cuánto tiempo tendrá mi cliente para canjear su Crédito de Futuro Crucero (FCC)?

Todos los créditos de cruceros futuros deben canjearse en barcos que salgan el 31 de diciembre de 2021 o antes. Por favor tomar en cuenta que todos los Créditos para Futuros Cruceros no se puede redimir en la fecha que fueron emitidos, solamente aplica para salidas futuras.

4. ¿Cuál es el proceso para cancelar o reubicar a mis clientes?

Si sus clientes están interesados por un Crédito de Crucero Futuro (FCC), envíe los detalles de las reservas a través del formulario digital de cancelación de Navega con Confianza en [CruisingPower.com](https://www.cruisingpower.com) o comunicarse con el Call Center. ¡Lo tomaremos desde allí, asegurando que el Crédito de Crucero Futuro (FCC) se emitirá para su cliente y también las comisiones serán protegidas para usted! Tenga en cuenta que todos los pasajeros en el camarote deben optar por la opción Navega con Confianza para calificar.

Si su cliente no desea aprovechar la política de Navega con Confianza, utilice su herramienta de automatización preferida para cancelar la reserva. Se aplicarán las políticas de cancelación estándar.

5. ¿Cómo se determina el valor del Crédito de Crucero Futuro de mi cliente?

El Crédito de Crucero Futuro de su cliente reflejará la cantidad pagada, menos impuestos y cargos. Vuelos y hoteles pre y post crucero reservados por Royal Caribbean International, se reembolsarán en la forma original de pago.

6. ¿Se protegerán las comisiones de los Agentes para los pasajeros que elijan cancelar su reserva actual?

Sí, con la política actualizada de "Cruise with Confidence" /Navega con Confianza", las comisiones de agentes de viaje ahora estarán protegidas tanto en la reserva cancelada, como en la futura reserva donde se aplica el FCC relacionado. Tenga en cuenta que la protección de comisiones solo se realizará en las reservas canceladas pagadas en su totalidad, que se encuentren dentro de la ventana de pago final y en las que los huéspedes hayan escogido la opción del FCC. Si un huésped no cumple con el plazo de cancelación de 48 horas antes de la fecha de salida del barco y solicita una cancelación tardía, penalidades completas aplican y se protegerá la comisión.

7. Si mis clientes prefieren cambiar su barco y fecha de salida en vez de cancelar ¿Qué pueden hacer?

Los pasajeros que se encuentren fuera de las fechas de pago final pueden decidir cambiar su barco y fecha. Si su cliente tiene una tarifa no reembolsable, la penalidad de cambio no se aplicará para las salidas hasta el 1 de septiembre del 2020.

8. Antes de la fecha de pago final, ¿mis clientes pueden cambiar su barco y fecha de salida en vez de recibir el Crédito de Crucero Futuro?

Estamos felices de escuchar que su cliente está planeando su futuro crucero. Desafortunadamente no es posible cambiar su barco y fecha de salida si se encuentran en el periodo de pago final. Lo que podemos hacer es crear una nueva reservación y aplicar el Crédito de Futuro Crucero del cliente, cuando lo reciba.

9. Si mi cliente tiene crédito a bordo de NextCruise y desea cancelar ¿Qué pasará con el crédito a bordo de mis clientes?

Cuando escogen Navega con Confianza, los créditos a bordo de NextCruise serán aplicados a la nueva reservación si deciden cambiar de barco y fecha de salida. Además, si tus clientes recibieron crédito a bordo por un reposicionamiento, chárter o algún gesto de buena voluntad también serán agregados a la nueva reservación. Si tus clientes deciden cancelar sin optar por Navega con Confianza, el crédito a bordo se perderá. Cualquier crédito a bordo promocional se perderá.

10. Si mis clientes no están interesados en un Crédito de Crucero Futuro y simplemente desean cancelar para un reembolso, ¿cuáles son las opciones?

Los pasajeros que deseen cancelar antes de la fecha de pago final pueden hacerlo y tener el reembolso del total pagado a la fecha y los depósitos no reembolsables se darán en Crédito de Futuro Crucero. Después de la fecha de pago final, aplican las políticas de cancelación estándar para aquellos pasajeros que no están interesados en tomar la política de Navega con Confianza.

11. ¿Qué sucede si hay una diferencia en la tarifa de crucero entre el Crédito de Futuro Crucero (FCC) emitido por la cancelación de mi cliente y lo que les gustaría reservar a continuación?

Si la tarifa del crucero en su nueva reserva excede el valor del FCC, su cliente será responsable por la diferencia. Alternativamente, si la nueva tarifa de crucero es inferior al valor del FCC, se emitirá un nuevo FCC para el restante, lo que abrirá otra gran oportunidad para navegar con nosotros nuevamente!

12. ¿Los créditos FCC son intercambiables entre marcas?

Los créditos de cruceros futuros (FCC) adquiridos a través de nuestra política de "Cruise with Confidence/Navega con confianza" son específicos de la marca y deben canjearse en la marca donde ocurrió la cancelación.

13. ¿Se aplican los mismos parámetros a las reservas grupales e individuales?

En este momento, las reservas individuales y grupales elegibles califican para las mismas reglas de "Navega con confianza". La elegibilidad del grupo contratado puede variar.

14. ¿Se protegerán las tarifas de cambio de avión de mi cliente?

Cualquier huésped que haya obtenido servicios aéreos a través del programa aéreo interno de cada marca y ahora desee alterar sus planes puede hacerlo con confianza, nuestro equipo se encargará de todos los cambios y nosotros cubriremos cualquier *tarifa de cambio*. En caso de incurrir cargos adicionales, es importante tener en cuenta que el cliente será responsable. Para los arreglos de vuelo confirmados a través de transportistas independientes/prestadores de servicios, se recomienda que usted y/o sus clientes se comuniquen directamente con el proveedor de viajes para obtener más orientación. Algunos mercados internacionales no aplican esta política.

15. ¿Recibiré los reembolsos de los hoteles y traslados de mis clientes?

Si su cliente reservo hoteles o traslados con Royal Caribbean, serán reembolsados. Cualquier cosa que se haya comprado independiente, se deben de comunicar directamente con el proveedor de viaje/servicios.

16. ¿Siguen vigentes los plazos estándar de pago final?

Si, aun se requiere el pago completo 75 días antes de la navegación para salidas regulares y 90 días antes de la navegación para salidas de Navidad y Año Nuevo.

17. ¿Todos los tipos de tarifas califican, incluidas las tarifas de depósito no reembolsable?

Sí, no hay restricciones para ningún tipo de tarifa.

18. ¿Cómo se ven afectadas las reservas de depósitos no reembolsables por esta actualización de la política?

Las reservas de depósitos no reembolsables que naveguen antes del 1 de septiembre de 2020 son elegibles para este cambio temporal de política y siguen las mismas reglas. Antes de la fecha límite de pago final, las reservas de depósitos no reembolsables que deseen cambiar a un barco alternativo o navegar pueden hacerlo sin cargo alguno; no se aplicará el cargo por cambio.

19. ¿Tras la cancelación, ¿se acreditará a mis clientes las compras previas al crucero, como paquetes de bebidas, excursiones en tierra, etc.?

Sí, las compras previas al crucero se reembolsarán a la forma de pago original.

20. ¿Pueden mis clientes optar por transferir ofertas promocionales o valor agregado de su reserva cancelada a su futura reserva?

En el momento de la cancelación, todas las ofertas promocionales, servicios y valor agregado se eliminan y no se transferirán a futuras reservas. Las reservas futuras están sujetas a tarifas y ofertas vigentes en el mercado al momento de la reserva.

21. ¿Qué pasa si tengo una cabina doble en donde uno de los pasajeros desea cancelar y el otro desea navegar?

El pasajero que desea navegar puede hacerlo en una cabina sencilla, sin cargos adicionales a la tarifa. Por favor seguir los pasos de la política de Navega con Confianza para que el segundo pasajero decida su opción.

22. El Crédito de Futuro Crucero (FCC) se le enviará directo al cliente, si es así ¿Como se les avisará a las agencias de viaje?

Todos los créditos de futuro crucero se enviarán directo al pasajero con copia a la agencia de viajes.

23. ¿Qué pasa si mi cliente utilizó el crédito de Futuro Crucero para pagar su crucero existente y ahora desea cancelar bajo los términos de Navega con Confianza?

El certificado de Crédito de Futuro Crucero será reinstalado con la misma cantidad y día de expiración. Si estaba vencido o vence antes del 31 de octubre del 2020, tus clientes tendrán una extensión hasta el 31 de octubre del 2021 para utilizarlo. Además, su cliente también recibirá un nuevo Crédito de Futuro Crucero por el monto restante pagado, siguiendo los términos de la política Navega con Confianza.

24. Para calificar para la nueva política de “Cruise with Confidence/ Navega con Confianza”, ¿cuál es la última vez que mi cliente puede cancelar un crucero que sale durante el fin de semana?

La política de Crucero con Confianza se aplica a todos los pasajeros que deseen cancelar hasta 48 horas antes de la fecha de inicio de sus vacaciones. Consulte la siguiente tabla para mayor claridad

Día de salida	Ultimo día para cancelar
Domingo	Jueves
Lunes	Viernes
Martes	Sábado
Miércoles	Domingo
Jueves	Lunes
Viernes	Martes
Sábado	Miércoles

25. ¿Existe algún barco o salida donde el Crédito de Futuro Crucero de Navega con Confianza no aplique?

El FCC puede ser utilizado en cualquier barco o salida antes del 31 de diciembre del 2021, mientras sea de la misma marca en donde se hizo la primera reservación. El FCC no puede ser usado para comprar el mismo barco o la misma salida de la reservación original cancelada.

26. Mi cliente hizo un depósito en una nueva reservación y el Crédito de Futuro Crucero es por más de lo que cuesta este crucero, ¿Que sucede?

Una vez que se solicite aplicar el Crédito de Futuro Crucero a la reservación de tu cliente, el depósito de tu cliente se puede utilizar para cualquier impuesto, propinas o seguro de viaje. Si el certificado tiene valor después de aplicarse, se entregará un nuevo certificado para Futuro Crucero.

27. ¿El Crédito de Futuro Crucero de Navega con Confianza aplica para reservaciones existentes o solamente aplican nuevas reservaciones?

El Crédito de Futuro Crucero (FCC) se deben usar en nuevas reservas, pero entendemos que es posible que tengan una reserva existente con el deposito pagado antes del monto del certificado. Puede aplicar el FCC para cubrir cualquier monto adeudado por la tarifa de crucero en la reserva. Tenga en cuenta que estos certificados no cubren impuestos y otros componentes de reserva (como propinas prepagadas y costo de traslados). Si hay algún valor en el FCC por encima del saldo restante, emitiremos el valor restante del FCC en un nuevo certificado.

28. ¿Podré actualizar los nombres en las reservas de mis clientes si no pueden viajar?

Si. Para las salidas que salen el 1 de septiembre del 2020 o antes, hemos removido temporalmente nuestra política sobre cambios de nombre para permitir modificaciones a todos los nombres dentro de la reserva hasta 48 horas antes de la salida.

Updated March 30, 2020

La política de "Navega con confianza" permite a los huéspedes individuales y de grupo reservados en Royal Caribbean International cancelar hasta 2 días (48 horas) antes de la salida del crucero. La política de "Navega con confianza" se aplica a los huéspedes que naveguen el 1 de septiembre de 2020 o antes, con la excepción de las reservas realizadas por residentes de China, Hong Kong, Macao y Taiwán. Si el huésped opta por la política de "Navega con Confianza" y cancela su crucero, se emitirá un Crédito de Futuro Crucero (FCC) por los montos pagados. La FCC no es transferible y no se puede canjear por dinero en efectivo. El valor del certificado se puede aplicar a la tarifa del crucero adeudada en una nueva reserva, en la marca comprada originalmente. Todas las reservas están sujetas a disponibilidad en el momento de la solicitud. Cualquier reserva realizada con la FCC debe hacerse a más tardar el 31 de diciembre de 2021, y se utilizará para una navegación que comience en o antes del 31 de diciembre de 2021. Pueden aplicarse restricciones en la categoría de camarote y los precios y promociones aplicables. Los huéspedes seguirán siendo responsables de pagar los importes de depósito, impuestos/tarifas, gastos de puerto y propinas aplicables para la nueva reserva. RCCL se reserva el derecho de corregir cualquier error, inexactitud u omisión en cualquier momento sin previo aviso o responsabilidad. ©2020 Royal Caribbean Cruises Ltd. Registro de barcos: Bahamas.

