



## Actualización de Suspensión Global - Mayo 20, 2020

Estimado Pasajero,

Royal Caribbean sigue comprometido a brindarles el soporte y el servicio necesarios para navegar estos tiempos extraordinarios. Con la salud y la seguridad a la vanguardia, estamos comprometidos a hacer nuestra parte para combatir la pandemia de COVID-19 y, por lo tanto, hemos confirmado que la suspensión de todas las operaciones de cruceros ahora se extiende hasta el 31 de julio de 2020. Esta decisión está alineada con la orientación proporcionada por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y dedicaremos tiempo suficiente para desarrollar aún más nuestras medidas integrales de retorno al servicio para proteger a nuestros huéspedes y tripulación a medida que nos adaptamos a un "nuevo mañana".

Para aquellos actualmente confirmados en salidas del 12 de junio al 31 de julio de 2020 y que no se cancelaron previamente bajo nuestra oferta de Navega con Confianza "Cruise with Confidence", se han preparado algunas opciones para su consideración.

	OPCIÓN #1	OPCIÓN #2	OPCIÓN #3
	LIFT & SHIFT	CERTIFICADO DE FUTURO CRUCERO (FCC)	REEMBOLSO
OFERTA	¡Antes del 10 de junio de 2020, cambia a un crucero elegible el próximo año y el precio y promociones están protegidos!	125% de Certificado de Futuro Crucero (FCC) al reservar el 31 de diciembre de 2021 o antes y navegar hasta abril de 2022	100% Reembolso por la cantidad pagada válida hasta el 31 de diciembre de 2020.
ACCIONES A TOMAR	Elige una salida futura aplicable, llámanos y nos ocupamos del resto.	¡Es muy simple! No se necesita acción de su parte. La emisión de los FCC se hará de manera automática	Para solicitar su reembolso es necesario que llene el formato adjunto y lo envíe al correo: <a href="mailto:reembolsos@rccl.com.mx">reembolsos@rccl.com.mx</a>
Compras hechas en Cruise Planner	Opción de convertir las compras a un crédito a bordo (OBC) por un valor del <b>125% por la cantidad pagada</b> . Aprovecha esta oferta antes del 10 de junio de 2020.		

## LIFT & SHIFT

Nuestra NUEVA opción de Lift & Shift es ideal para nuestros clientes que simplemente desean trasladar su reserva actual al próximo año, protegiendo su precio y promoción originales. Seleccione la navegación del próximo año en el mismo tipo de itinerario, duración de navegación, categoría de camarote y dentro de la misma ventana de 4 semanas de la fecha de crucero original y estarán listos para viajar. Actúe rápidamente: ¡la opción vence el 10 de junio de 2020!

### 125% de Certificado de Futuro Crucero

- Para tener en cuenta los inconvenientes que esto ha causado, son elegibles para un Certificado de Futuro Crucero (FCC) del 125% que se basa en la tarifa de crucero total pagada, excluyendo impuestos, propinas y demás complementos, se emitirá automáticamente el 30 de junio de 2020 o antes - si ninguna de las otras opciones está seleccionada. Los impuestos y tasas, así como cualquier servicio comprado previamente o paquetes a bordo se reembolsarán a la forma de pago original dentro de los 45-60 días a partir de la fecha de cancelación, es necesario que envíe el formato de reembolsos adjunto.

Si anteriormente optó por aprovechar nuestra política de Navega con Confianza, el FCC por el 100% se mantendrá, y esta nueva opción no es elegible. Además, si ya canjearon el Certificado de Futuro Crucero con la política de Navega con Confianza en una navegación que ahora está cancelada, se restablecerá su FCC original, más el 125% de cualquier monto pagado en la reserva actual cancelada.

### REEMBOLSO:

Si elige la opción 3, un reembolso ¡No hay problema! Nos complace devolver los fondos pagados al 100% con la naviera, solicite esta opción antes del 31 de diciembre de 2020. Es necesario que llene el formato adjunto:

- La información que debe ingresar en el formato, debe ser la misma que uso para pagar su Crucero
- Una vez llenado el formato debe ser enviado a la siguiente dirección de correo electrónico [reembolsos@rccl.com.mx](mailto:reembolsos@rccl.com.mx)
- El reembolso se procesara en un lapso no mayor a 60 días hábiles a partir del día de recepción.
- Al ingresar un número de tarjeta de crédito, debe agregar asteriscos (\*\*) dividiendo el número de tarjeta para garantizar la recepción

El 125% del Certificado de Crucero Futuro permanecerá activo hasta el momento en que se presente una solicitud de reembolso, después se desactivará.

Si canjeó un Certificado de Futuro Crucero con la política de Navega con Confianza en una navegación impactada y ahora preferiría un reembolso en su lugar, nos complace procesar esta solicitud por el monto de los fondos nuevos pagados por encima del certificado original y, a su vez, restableceremos el FCC de Navega con Confianza para su futuro uso.

Por favor infórmenos su decisión, puede comunicarse a los teléfonos: Ciudad de México 50629200 | Interior de la Republica: 001855-877-3493.

Juntos, estaremos a la altura de los desafíos que presenta esta crisis y saldremos más fuertes que nunca. ¡Cuidense mucho!

Atentamente,

**Royal Caribbean International ®**