

# ALLURE OF THE SEAS – Salidas desde Galveston

Actualización – Junio 9, 2020

## 1. ¿Por qué se cambió el barco?

Debido a los retrasos en la construcción del muelle en la terminal de Galveston, el muelle lamentablemente no estará listo para recibir un barco de la Clase Oasis. Como resultado, Allure of the Seas ya no navegará desde Galveston durante la temporada de invierno 2021-2022 y en cambio navegará desde Fort Lauderdale, Florida. Sin embargo, la buena noticia es que Liberty of the Seas ocupará el lugar de Allure en Galveston en el invierno de 2021 y zarpará en itinerarios de 7 noches por el Caribe occidental.

## 2. ¿Por qué se modifica mi itinerario?

Desafortunadamente, a medida que la situación global evoluciona, también lo hace la disponibilidad para algunos de los destinos a los que originalmente habíamos planeado navegar. Con estos cambios, observamos lo que estaba disponible y disponible para que podamos maximizar la capacidad de nuestros huéspedes de disfrutar cada momento de su tiempo con nosotros. Tenga esto en cuenta ... al final del día, ¡estamos comprometidos a crear experiencias únicas para usted y sus vacaciones serán increíbles!

## 3. ¿Hay alguna compensación para los huéspedes que eligen continuar navegando (OBC, descuento, cualquier cosa)?

Todos los huéspedes recibirán protección de precios para que les guste el alojamiento a bordo de Liberty of the Seas. No se están extendiendo ofertas de compensación adicionales a los huéspedes. Los huéspedes que no deseen navegar el itinerario modificado pueden cancelar a través de nuestra política de Navega con Confianza hasta el 1ero de agosto de 2020.

## 4. Ya no deseo navegar. ¿Puedo cancelar mi reserva?

Si está interesado en cancelar su reserva, puede hacerlo a través de nuestro programa *Navega con Confianza*. Tenga en cuenta que, si elige cancelar, esto se aplicará a todos los invitados en su camarote. Cuando esté listo, puede visitar nuestro sitio web o contactarse con su agente de viajes. Una vez que se haya procesado su solicitud, cancelaremos automáticamente su reserva y le emitiremos su Crédito de Futuro Crucero dentro de los 45-60 días posteriores a la fecha en que cancele su reserva para que pueda volver a reservar en el futuro.

## 5. ¿Puedo cambiar mi fecha de barco y navegación?

Los huéspedes fuera del pago final pueden cambiar su fecha de barco y de salida. Si reservó un programa de depósito no reembolsable, no aplicaremos el cargo por cambio para las reservas trasladadas antes del 1 de agosto de 2020. A partir del 2 de agosto de 2020, se aplica la política normal y agregaremos una penalidad por cambio.

## 6. No quiero una FCC, quiero un reembolso completo.

Para aquellos huéspedes que se encuentran fuera del pago final o que eligen la política de cancelación estándar en lugar de las otras opciones de Navega con Confianza disponibles:

- Fuera del pago final: el huésped recibirá un reembolso completo de todos los fondos pagados hasta la fecha.
  - o Todos los depósitos no reembolsables serán devueltos en forma de Crédito de Futuro Crucero
    - o Tenga en cuenta: El Certificado NRD Future Cruise será válido hasta el 31 de diciembre de 2021
- Dentro del pago final: se aplican penalizaciones de cancelación estándar, a menos que el huésped seleccione cancelar a través de Navega con Confianza o cambiar su fecha de barco/navegación a través de "Lift & Shift" si es elegible.

#### **7. La cabina de mis clientes ya no existe**

Este cambio significa que el camarote en el que se reservaron sus clientes, que planeábamos construir durante la ampliación, ya no se construirá. Sin embargo, para ayudar a compensar esto, los estamos trasladando a un camarote actualizado de forma gratuita.

#### **8. La ocupación (doble, quad, etc) de la cabina ya no retiene a mis clientes**

Este cambio significa que el camarote en el que estaban reservados sus clientes, que planeábamos actualizar durante la ampliación, ya no se renovará. Como resultado, la capacidad del camarote original de sus clientes ya no puede acomodar a su grupo y tendremos que hacer un cambio en su camarote. Pero no hay que preocuparse. Los hemos trasladado al mejor camarote disponible y sus servicios seguirán siendo los mismos.

#### **9. Mis clientes se quedan en su cabina, pero se les coloca temporalmente en estado GTY:**

Este cambio significa que tendremos que hacer algunas actualizaciones en algunas de nuestras categorías de camarotes en nuestros sistemas internos. Por lo tanto, durante las próximas semanas, el nombre de la categoría de camarote de sus clientes se mostrará como garantía (GTY). Una vez que hayamos completado nuestro trabajo de back office, el nombre de la categoría de su camarote será diferente al que reservó originalmente. Sin embargo, tenga en cuenta que su ubicación en el camarote, las dimensiones y el número seguirán siendo los mismos.

#### **10. Mis clientes caen en otra categoría que requerirá reubicación manual**

Este cambio significa que el camarote en el que sus clientes fueron reservados, que planeábamos (construir / actualizar) durante la ampliación, ya no será construido / renovado. Como resultado, la capacidad de su camarote original ya no puede acomodar a su grupo y tendremos que hacer un cambio en su camarote. Pero no hay que preocuparse. Nos comunicaremos personalmente durante las próximas semanas para ayudarlo a encontrar el mejor camarote posible. Pueden comunicarse con su presentante y/o Agente de Viajes. Si no hemos recibido noticias tuyas de Ud, nos encargaremos del cambio por ti. Se enviará una confirmación de reserva actualizada a la dirección de correo electrónico registrada con su nuevo número de camarote.