



Junio 3, 2020

Estimado Pasajero,

Como se le prometió, a continuación, le compartimos la actualización de su próximo crucero de Royal Caribbean Internacional.

Después de evaluar todas nuestras opciones una vez que nos enteramos de la prohibición de viaje extendida del Gobierno Canadiense a todos los viajes en crucero, el viernes 29 de mayo, lamentablemente hemos decidido cancelar su navegación. Realmente lamentamos el impacto en sus vacaciones. Sabemos que esto es decepcionante, pero debemos respetar la decisión de cada país en cuanto a los cruceros y la entrada de turistas.

Entendemos que este es un cambio inesperado. Mientras tanto, a continuación, se presentan algunas opciones para usted, incluida una que ha sido muy bien recibida por nuestros huéspedes, ya que proporciona algo extra para usar cuando comencemos a navegar nuevamente.

1. Certificado de Futuro Crucero del 125%: le proporcionamos un certificado de futuro crucero del 125% para reservar un nuevo crucero antes del 31 de diciembre de 2021 para salidas hasta el 30 de abril de 2022.

- Este monto se basa en la tarifa total de crucero pagada, excluyendo impuestos, propinas y demás complementos. Y, le estamos dando un poco más, sabiendo que esta es una circunstancia única.
- Le enviaremos automáticamente su Certificado de Futuro Crucero por correo electrónico antes del 17 de julio. ¡Entonces, no hay nada que debas hacer!
- Los impuestos y tasas y cualquier actualización de RoyalUp se deben solicitar a la misma forma de pago con el formato adjunto. El proceso de reembolso actual es de alrededor de 60 días hábiles. Estamos trabajando lo más rápido posible y agradecemos su paciencia.
- Tenga en cuenta:
 - Si optó por la política de Navegue con Confianza del 100% en un Crédito de Crucero Futuro, esta oferta no aplica.
 - Y, si anteriormente utilizó un Certificado de Crucero Futuro, recibirá un nuevo Certificado de Crucero Futuro. Esto será por el 125% de cualquier nuevo monto pagado en esta navegación, más el valor reactivado de su certificado original al 100% de su valor, con una fecha de vencimiento del 31 de diciembre de 2021 y una fecha de salida del 30 de abril de 2022.
 - Si ya se vio afectado por nuestra suspensión global (salidas del 13 de marzo al 31 de julio de 2020) y pagó una cantidad adicional en una nueva reserva dentro de este período de suspensión extendido, sus FCC originales se volverán a emitir por el monto original, y recibirá un 125% de crédito de crucero futuro por cualquier monto nuevo pagado para la tarifa de crucero por su reserva cancelada. Puede optar por reembolsar uno o ambos a través del proceso a continuación.

2. **Lift & Shift:** si prefiere trasladar su reservación actual a una nueva en 2021, ¡estaremos encantados de trasladarlo! Protegeremos los precios y / o promociones originales en el mismo itinerario, misma duración de crucero y categoría de camarote que su navegación original dentro de las 4 semanas (antes o después) de la fecha de navegación original en 2021. Por ejemplo, si traslada su crucero del 30 de julio de 2020, puede cambiarlo por un crucero que sea el mismo itinerario, duración y categoría de camarote, y la fecha de navegación entre el 30 de junio de 2021 y el 30 de agosto de 2021. Los impuestos y propinas serán a la tarifa vigente.

- Póngase en contacto con su agente de viajes o llámenos antes del 17 de junio para cambiarlo a una nueva navegación. Si no tenemos noticias suyas, emitiremos automáticamente su Certificado de Futuro Crucero.

3. **100% de reembolso:** o, si prefiere un reembolso completo, que es el valor más bajo. Nos complace procesar esto por usted. Dada la situación y la oportunidad de tener un mayor beneficio con la oferta de Certificado de Futuro Crucero, tiene hasta el 31 de diciembre de 2020 para solicitar un reembolso y desactivar su certificado.

- Es necesario que llene el formato adjunto y lo envíe al correo: reembolsos@rccl.com.mx su certificado por el valor más alto de 125% se estará desactivando al recibir su solicitud.

- Para evitar esperar en el teléfono para cancelar e iniciar el proceso de reembolso, [haga clic aquí](#) y lo comenzaremos por usted.

- Desactivaremos su Certificado de Futuro Crucero y procesaremos su reembolso a su (s) forma (s) de pago original, que incluirá cualquier depósito no reembolsable.

- Puede esperar recibir su reembolso 60 días después de enviar su formato de solicitud de reembolso.

- **Tenga en cuenta:** si utilizó un certificado de la política de Navega con Confianza en esta navegación, y en su lugar solicita un reembolso, le reembolsaremos todos los fondos NUEVOS pagados por encima del monto del certificado, y restableceremos su certificado original de Navega con Confianza.

Y, una opción especial para aquellos que también compraron artículos de Cruise Planner:

- Puede optar por recibir un crédito a bordo por el valor del 125% del total de las compras de Cruise Planner en su reserva.

- [Haga clic aquí](#) antes del 17 de junio de 2020 para solicitar su crédito de mayor valor y se lo enviaremos por correo electrónico antes del 17 de julio de 2020.

- Si no tenemos noticias suyas antes del 17 de junio de 2020, sus compras de Cruise Planner serán reembolsadas automáticamente. Recibirá su reembolso dentro de los 45 días posteriores al 17 de junio. Estamos trabajando lo más rápido posible y agradecemos su paciencia durante estos tiempos sin precedentes.

- Además, si opta por un reembolso de la tarifa de crucero o por Lift and Shift antes del 17 de junio, no será elegible para esta oferta de crédito a bordo del Cruise Planner.

- ¿Preguntas sobre el crédito del 125% del Planificador de cruceros? [Haga clic aquí](#) para más detalles.

Los huéspedes con aviones u hoteles reservado:

- Comuníquese directamente con el proveedor de servicios para conocer sus opciones.

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con su agente de viajes de inmediato o contáctenos en los teléfonos:
50629200 | Interior de la República: 001855-877-3493

Agradecemos su paciencia, comprensión y continua lealtad, y sabemos que, juntos, saldremos de esto con más fuerza que nunca. Mantente saludable y seguro. ¡Estaremos listos para darle la bienvenida pronto!

Sinceramente,

Royal Caribbean Internacional