

# SUSPENSIÓN GLOBAL ACTUALIZADA

**Incluye salidas a Canadá. Explorer of the Seas. China. v CPH**

**Junio 11, 2020 - Preguntas Frecuentes**

## 1. ¿Por qué Royal Caribbean Cruises Ltd. ha suspendido todas sus operaciones hasta el 31 de julio de 2020, al igual que los cruceros visitando puertos canadienses hasta el 31 de octubre?

De acuerdo con lo que comunicó el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), Royal Caribbean LTD., suspenderá todas las operaciones de cruceros hasta el 31 de julio de 2020, mientras seguimos trabajando juntos para contener la propagación de la enfermedad por Coronavirus (COVID-19). El Gobierno de Canadá ha restringido todo el tráfico de cruceros hasta octubre de 2020, afectando las salidas de Alaska y Canadá / Nueva Inglaterra. Adicionalmente, han sido canceladas las salidas de *Explorer of the Seas* hasta finales agosto del 2020 para acomodar un mantenimiento técnico. Y la última actualización de cancelaciones son las salidas de China en *Spectrum* y *Quantum of the Seas* hasta el 12 de julio de 2020, y *Voyager of the Seas* hasta septiembre de 2020. Copenhague también ha impuesto restricciones de viaje hasta agosto de 2020, impactando navegaciones en *Brilliance* y *Jewel of the Seas*.

## 2. ¿Qué opciones le puedo dar a mis clientes que fueron impactados?

Los pasajeros impactados pueden elegir entre 1) mover su crucero a una futura salida con la nueva opción de Lift & Shift, 2) aceptar un Crédito de Futuro Crucero, o 3) pedir un reembolso:

- Lift & Shift: A más tardar el 10 de junio de 2020, su cliente puede optar por mover su reservación existente al próximo año, protegiendo su precio/promoción actual, simplemente eligiendo quedarse en el mismo tipo de itinerario, duración de la salida, categoría de camarote y durante un periodo de 4 semanas de la fecha original del crucero, saliendo el siguiente año.

Los plazos de suscripción son los siguientes:

- Salidas que salen del 12 de junio al 31 de julio de 2020: en o antes del 10 de junio de 2020
- Cierre de puertos de Canadá desde el 1 de agosto hasta el 31 de octubre de 2020: antes del 17 de junio de 2020
- Itinerarios de *Explorer of the Seas* hasta finales de agosto 2020: en o antes del 25 de junio 2020
- China (como definido en pregunta #1) & salidas de Copenhague en 2020: en o antes del 25 de junio 2020
- Crédito de Futuro Crucero: Su cliente recibirá un Crédito de Futuro Crucero (FCC) del 125% de la cantidad total pagada, para redimirse a más tardar el 31 de diciembre de 2021 en salidas hasta abril de 2022. Esta opción es automática y será la opción predeterminada de su cliente si ninguna de las otras opciones es elegida.
- Reembolso: Si se elige tener un reembolso completo, nos complace procesar esta solicitud para su cliente. Si su cliente decide rechazar el valor más alto de 125% de Crédito de Futuro Crucero (FCC) y recibir un valor más bajo de reembolso por el 100% de su tarifa del crucero, le pedimos que entre al "Formulario de Cancelación" en [CrusingPower.com](https://CrusingPower.com) en "Programas de marca y noticias" y enviar su formato de reembolso a [reembolsos@rccl.com.mx](mailto:reembolsos@rccl.com.mx). No es necesario decidir ahora las solicitudes de reembolso están disponibles hasta el 31 de diciembre de 2020.

### **3. Recientemente cancelé el crucero de mi cliente bajo la política de Navega con Confianza y recibí el 100% de Crédito de Futuro Crucero (FCC). ¿Puedo cambiar el valor del Crédito de Futuro Crucero de mi cliente a uno mayor?**

Nuestra política de Navega con Confianza fue lanzada originalmente el 6 de marzo de 2020 y garantizaba a su cliente la flexibilidad de poder esperar hasta 48 horas antes de su salida para cancelar. Con esta política la opción de navegar seguía disponible, razón por la cual se ofreció el 100% de Crédito de Futuro Crucero (FCC) a los pasajeros que prefirieron cancelar. Considerando el reciente anuncio de suspensión de salidas, los pasajeros que previamente decidieron esperar, ahora no tienen la opción de navegar, por lo cual se les proporcionó un valor superior de 125% de Crédito de Futuro Crucero. Como resultado estaremos manteniendo la oferta de Crédito de Futuro Crucero (FCC) disponible en la fecha de cancelación. Adicionalmente, el crédito de Navega con Confianza es inelegible para canjear por un reembolso.

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

Si su cliente reservó un vuelo y hotel con tarifa reembolsable a través de Royal Caribbean, lo tenemos cubierto. Si su cliente reservó un vuelo u hotel por su cuenta, comuníquese con la aerolínea, el operador turístico ó el hotel/proveedor/cadena para ver sus opciones.

### **5. ¿Pueden los huéspedes dentro del mismo camarote seleccionar diferentes opciones de compensación?**

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

### **6. ¿Qué tan rápido recibirá mi cliente el Crédito de Futuro Crucero (FCC) para asegurar sus próximas vacaciones en cruceros?**

Los Crédito de Futuro Crucero (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 del 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 del 22 de mayo de 2020
- Salidas entre el 12 de junio y el 31 de julio de 2020: se espera que se envíen vía email antes del 30 de junio de 2020
- Salidas visitando puertos canadienses entre el 1 de agosto y el 31 de octubre de 2020: se espera vía email antes del 17 de julio del 2020
- Salidas en *Explorer of the Seas* hasta finales de agosto 2020: los FCCs se esperan vía email antes del 24 de julio de 2020
- Salidas en China (como definidas en la pregunta #1) y salidas de Copenhague en 2020: los FCCs se esperan vía email antes del 24 de julio de 2020.

### **7. ¿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 Crucero (FCC) se enviarán directamente a la agencia de viajes para su distribución con los pasajeros.

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

El monto de compensación del Crédito de Futuro Crucero (FCC) para las salidas afectadas se basa en la tarifa del crucero total pagada a nivel de huésped, no incluye impuestos, traslados, ni propinas, ya que éstas serán reembolsadas a la forma original de pago.

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

Para la suspensión de salidas durante o antes del 11 de junio de 2020, la opción de mover la salida no estaba disponible. Desde la reciente introducción de "Lift & Shift" y la nueva suspensión de salidas, al igual que aquellos visitando puertos canadienses, los pasajeros pueden optar por mover su crucero al siguiente año, mientras sea el mismo tipo de itinerario, duración de la salida, categoría del camarote y durante un periodo de 4 semanas de la fecha original del crucero, puede ser antes o después.

## 10. ¿Cuándo puedo esperar que mi cliente sea reembolsado por todas las compras previas al crucero, como excursiones en tierra, cenas de especialidad, 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 60 días hábiles. *\*El alto volumen ha afectado nuestra línea de tiempos de reembolso, la estimación pasó de 45 días a aproximadamente 60 días hábiles después de que se envió la solicitud de reembolso.*
- 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 dos opciones está actualmente en curso y el reembolso se puede esperar en 60 días hábiles. *\*El alto volumen ha afectado nuestra línea de tiempos de reembolso, la estimación pasó de 45 días a aproximadamente 60 días hábiles después de que se envió la solicitud de reembolso.*
- 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. Esta opción estaba disponible si se deseaba hasta el 4 de mayo de 2020. El cumplimiento de las dos opciones esta actualmente el curso y el reembolso se puede esperar en aproximadamente 60 días hábiles.
- Los pasajeros impactados pueden optar por recibir un crédito a bordo por el valor del 125% del 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 10 de junio de 2020. Todos los pasajeros que no quisieron tomar esta oportunidad recibirán un reembolso en la misma forma de pago. El proceso puede tardar aproximadamente 60 días hábiles. Esta promoción aplica para reservaciones individuales, así como a individuales en un grupo.
- Para salidas que salen del 12 de junio al 31 de julio de 2020: Optar antes del 10 de junio de 2020
- Para salidas visitando puertos canadienses que salen del 1 de agosto al 31 de octubre de 2020: Optar antes del 17 de junio de 2020
- Para salida en *Explorer of the Seas* hasta finales de agosto 2020: Optar antes del 25 de junio de 2020
- Salidas en China (como definidas en la pregunta #1) y salidas de Copenhague en 2020: Optar antes del 25 de junio de 2020

## 11. ¿Se protegerá la comisión del Agente de viajes?

- CRÉDITO DE FUTURO CRUCERO (FCC)

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 comuniquen con su Tour Operador/Agencia de viajes para los términos aplicables.*

- LIFT & SHIFT

La comisión se pagará en reservaciones navegadas. Si ya se ha desembolsado en la reservación actual, el pago de la comisión seguirá hasta la futura reservación.

- REEMBOLSO

La comisión está protegida en reservaciones completamente pagadas.

## **12. Durante el último anuncio de la suspensión global, la ventana de navegación para el uso del Crédito de Futuro Crucero 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 2022, independientemente de cuando ocurrió la suspensión.

## **13. La fecha de pago final para el crucero de mi cliente es durante el periodo 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 no cambiarán.

## **14. Mi cliente compro el seguro de viaje a través de Royal Caribbean. ¿Esto será reembolsable?**

Si el cliente optó por un Crédito de Futuro Crucero o un reembolso, el costo original del seguro de viaje será reembolsado en la forma original del pago. Bajo la opción de Lift & Shift, el seguro de viaje comprado seguirá disponible para la reservación futura.

## **15. ¿Son elegibles para esta oferta de compensación las reservas grupales, incluyendo incentivos y grupos contratados?**

Sí, las reservas grupales son elegibles y siguen la misma guía.

## **16. ¿Se protegerán los Tour Conductors ganados por mi grupo?**

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

## **17. ¿Qué sucede si mi cliente utilizó un Crédito de Futuro Crucero para pagar su crucero cancelado?**

Si se aprovechó un Crédito de Futuro Crucero para pagar una reserva ahora afectada por la suspensión de navegación global, estamos facilitando a su cliente al combinar todos los fondos en un solo comprobante. El valor del FCC original ahora se agregará a la nueva FCC al 100% de su valor original, más el 125% de cualquier monto pagado por el huésped en la navegación cancelada. Independientemente de la fecha de vencimiento de la FCC original, la nueva FCC es válida hasta el 31 de diciembre de 2021, momento en el cual caducarán todos los fondos no utilizados. Si su cliente prefiere un reembolso, nos complace procesar esta solicitud para los fondos pagados más allá del valor original de la FCC, más la reemisión de la FCC original.

## **18. ¿Son aplicables los Créditos de Futuro Crucero (FCC) a las reservas existentes ó solo califican las reservas nuevas?**

Los FCC deben usarse en nuevas reservas; sin embargo, entendemos que su cliente puede tener una reserva existente con el depósito pagado antes del certificado. Su cliente puede optar por aplicar el FCC para cubrir cualquier monto adeudado a la tarifa del crucero en la reserva. Tenga en cuenta que los FCC no cubren impuestos y tasas u otros componentes de reserva, como propinas. En caso de que el valor del FCC sea mayor que el saldo adeudado, la variación se volverá a emitir en forma de Crédito de Futuro Crucero.

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

En este momento, solo se puede aplicar un FCC a cada huésped en una reserva. Los Créditos de Futuro Crucero no son acumulables.

## **20. ¿Puede mi cliente canjear su Crédito de Futuro Crucero (FCC) en una navegación festiva (Holiday Sailing)?**

¡Absolutamente! Los FCC administrados debido a la suspensión global de navegación son aplicables a las navegaciones festivas (Holiday Sailings). Incluye salidas de Navidad y Año Nuevo.

## **21. ¿Los Créditos de Futuro Crucero (FCC) son intercambiables entre marcas?**

Los Créditos de Futuro Crucero adquiridos como resultado de nuestros viajes suspendidos son específicos de la marca y solo pueden ser canjeados en la marca donde ocurrió la cancelación.

## **22. Después de que mi cliente reciba el 125% del Crédito de Futuro Crucero, ¿puede cambiar de opinión y optar por un 100% de reembolso en su lugar?**

Sí, los reembolsos se pueden solicitar de la siguiente manera:

- Navegaciones suspendidas que salen el 11 de mayo de 2020 o antes: los reembolsos deben solicitarse antes del 31 de diciembre de 2021 y se procesarán aproximadamente 60 días después de que se haya solicitado. *\*El alto volumen ha afectado nuestra línea de tiempo de reembolso, que ahora ha empujado la estimación de aproximadamente 60 días hábiles después de que se envíe la solicitud de reembolso.*
- Salidas suspendidas que salen entre el 12 de mayo y el 31 de julio de 2020: los reembolsos deben solicitarse antes del 31 de diciembre de 2020 y se procesarán aproximadamente 60 días hábiles después de que se haya solicitado.
- Salidas suspendidas visitando puertos canadienses entre el 1 de agosto y el 31 de octubre: los reembolsos deben solicitarse antes del 31 de diciembre del 2020, y se procesaran aproximadamente 60 días hábiles después de que se haya solicitado.
- Salidas suspendidas a bordo de *Explorer of the Seas* hasta finales de agosto 2020: los reembolsos se deben solicitar antes del 31 de diciembre de 2020, y se procesaran aproximadamente 60 días hábiles después de que se haya solicitado.
- Salidas en China (como definidas en la pregunta #1) y salidas de Copenhague en 2020: los reembolsos se deben solicitar antes de 31 de diciembre de 2020, y se procesaran aproximadamente 60 días hábiles después de que se haya solicitado.

Al procesar el reembolso y reembolsar a la forma de pago original, se desactivará el Crédito de Futuro Crucero. Además, si su cliente previamente optó por el 125% de crédito a bordo, también se desactivará cuando se solicite el reembolso.

### **23. ¿Si mi cliente elige un reembolso y luego desea aprovechar el 125% de Crédito de Futuro Crucero en cambio, es esto factible?**

Sí, si el reembolso aún no se ha procesado, la oferta de compensación puede volver a un Crédito de Futuro Crucero.

### **24. Mientras mi cliente espera la entrega de su Crédito de Futuro Crucero, ¿cómo me aseguro de que sus nuevas reservas están seguras y no se cancelaran?**

Para reservas individuales que esperan la emisión de un Crédito de Futuro Crucero pendiente, las opciones de fecha de depósito se extenderán automáticamente de la siguiente manera:

- Para reservas realizadas entre el 18 de marzo y el 18 de mayo de 2020: Opción de fecha extendida hasta el 31 de mayo de 2020
- Para reservas realizadas a partir del 19 de mayo de 2020: Opción de fecha extendida hasta el 15 de julio de 2020

Este proceso puede tardar hasta 48 horas en reflejarse sistemáticamente, pero no se preocupe – ¡lo tenemos cubierto por nuestra parte! Además, para reservas individuales, la fecha de pago final puede extenderse no más de 7 días para aquellos huéspedes que esperan la entrega de un FCC.

### **25. ¿Se pueden utilizar los Créditos de Futuro Crucero para pagar el depósito adeudado en la reserva de mi cliente?**

**¡NUEVO!** Sí – siempre y cuando el valor del Crédito de Futuro Crucero cubra el monto total del depósito, no se deberán fondos adicionales hasta el Pago Final, momento en el cual se requerirá cualquier saldo de tarifa de crucero e impuestos / tasas. Si el valor del FCC no cubre el monto total del depósito, se requerirán fondos adicionales para cumplir con las necesidades totales de depósito y, a partir de entonces, el saldo restante se deberá en el Pago Final.

### **26. ¿Puede mi cliente elegir llevar servicios 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 futuras reservas están sujetas a tarifas y ofertas vigentes en el mercado al momento de la reserva.

La única excepción a esto es Lift & Shift, donde la tarifa y la oferta promocional de la reserva original estarán protegidas en futuras navegaciones que califiquen.

### **27. ¿Qué pasará con el crédito a bordo de mi cliente, ahora que se canceló su navegación?**

Cualquier crédito a bordo de NextCruise se volverá a aplicar a la futura reserva de su cliente. Adicionalmente, si su cliente tiene un crédito a bordo como resultado de un Redeployment, Charters u otro gesto de buena voluntad (Good will), puede transferirlo a su futura reserva; sin embargo, si su cliente cancela, el crédito a bordo se perderá. Cualquier crédito a bordo promocional no estará protegido (a menos que sea parte de Lift & Shift) y al volver a reservar, sus clientes pueden aprovechar la oferta promocional disponible en el mercado en ese momento.

## **28. ¿Mi cliente ganará puntos Crown & Anchor / Captain's Club en la navegación cancelada?**

Los puntos Crown & Anchor / Captain's Club se obtendrán en la(s) reserva(s) navegadas, no en la reserva cancelada.

## **29. Si mi cliente tiene una situación única, específicamente relacionada con el canjeo de su Crédito de Futuro Crucero, ¿Hay algún proceso que deba seguir para ayudar a atender tales solicitudes?**

Entendemos que puede haber escenarios únicos que requieren atención especial o consideración única. La mayoría de estas situaciones pueden ser abordadas por los miembros del equipo de nuestro centro de contacto, ya que han sido capacitados. Como recordatorio, esas consultas pueden dirigirse a nuestro equipo de Call Center al teléfono: 55-5062-9200 en la CDMX o al 001855-877-3492 desde el Interior de la Republica.

## **LIFT & SHIFT**

### **30. Mi cliente se vio afectado por una ronda previa de salidas suspendidas. ¿Son ahora elegibles para Lift & Shift?**

Lift & Shift se aplica a los viajes que salen entre el 12 de junio y el 31 de julio de 2020, al igual que aquellos viajes visitando puertos canadienses entre el 1 de agosto y el 31 de octubre de 2020 e itinerarios de *Explorer of the Seas* hasta finales de agosto. Similarmente, las adiciones más recientes incluyen las cancelaciones de salidas en China (como definidas en la pregunta #1) y las salidas de Copenhague en 2020 hasta finales de agosto. Los viajes que anteriormente se vieron afectados por nuestra pausa en la operación (antes del 12 de junio de 2020), lamentablemente, no son elegibles.

### **31. Comprendiendo que el mismo itinerario, categoría de camarote, duración de la navegación y plazo son un requisito, ¿es esencial que mi cliente vuelva a reservar en el mismo barco también?**

No, no es necesario que su cliente vuelva a reservar en el mismo barco o clase de barco.

### **32. Para Lift & Shift, ¿se requiere que la reserva de mi cliente se pague en su totalidad?**

Para aprovechar Lift & Shift, se necesitan nombres y depósitos completos.

### **33. Si mi cliente optó por Lift & Shift antes del 10 de junio de 2020, ¿es elegible para cambiarse a un futuro crucero en cualquier punto antes de navegar?**

Los pasajeros son elegibles para volver a reservar según las pautas de Lift & Shift entre ahora y el 10 de junio de 2020 para las salidas afectadas saliendo entre el 12 de junio y el 31 de julio de 2020, y entre hoy y el 17 de junio de 2020 para las salidas afectadas que visitan puertos canadienses entre el 1 de agosto y el 31 de octubre de 2020. Los impactados por salidas suspendidas a bordo de *Explorer of the Seas* hasta finales de agosto 2020, al igual que las salidas impactadas de China 2020 y Copenhague en agosto 2020, tendrán hasta el 25 de junio 2020 para aprovechar de Lift & Shift. A partir de entonces, Lift & Shift vence y ya no es elegible.

### **34. ¿Puedo utilizar las herramientas automatizadas para aprovechar Lift & Shift con mis clientes?**

**¡NUEVO!** ¡Las mejoras recientes de CruisingPower ahora permiten usar Lift & Shift en la reservación de su cliente para pasarla al año que viene! Simplemente inicie sesión en CruisingPower.com, haga clic en "Brand Programs & News / Cruise with Confidence" y siga los sencillos pasos para aplicar Lift & Shift. Por favor espere hasta 72 horas para que los cambios solicitados se vean reflejados. Como siempre, si prefiere llamarnos para solicitar asistencia, nuestro equipo de Trade Support y Servicio está disponible para ayudar.

### **35. ¿Se pasarán las compras previas al crucero de mi cliente, como paquetes de bebidas, excursiones en tierra, etc., al futuro barco / navegación?**

Todas las compras previas al crucero se eliminarán durante el proceso de reubicación y se pueden agregar a la reserva futura, según se desee, a las tarifas vigentes.

### **36. ¿Hay alguna fecha de navegación que no sea elegible para Lift & Shift?**

Los cruceros de Navidad, Año Nuevo y Año Nuevo Chino no son elegibles, a menos que su cliente esté actualmente confirmado en una de estas salidas y desee aprovechar Lift & Shift para pasarse a la misma navegación el próximo año (suponiendo que se cumplan todos los demás criterios de calificación).

### **37. ¿Existe un límite en la cantidad de veces que mi cliente puede usar Lift & Shift en su reserva?**

Sí – durante toda la vida de la reserva de su cliente, pueden optar por Lift & Shift solo una vez.

### **38. ¿Están protegidos los impuestos y las tasas con Lift & Shift?**

Al aprovechar Lift & Shift para mover la reserva de su cliente a una futura fecha de salida, se aplicarán impuestos y tasas ajustados para reflejar los cargos asociados con la nueva navegación. Impuestos y tasas de la fecha de salida original no serán protegidos.

### **39. ¿Todos los códigos de tarifas califican para Lift & Shift?**

Las tarifas restringidas seleccionadas no son elegibles para Lift & Shift, incluidas, entre otras, las tarifas netas, las tarifas de Agente de Viajes, Friends & Family, las tarifas reducidas de Agente de Viajes, las ofertas del programa Casino Royale gratuitas y los camarotes de cortesía.

### **40. Si mi cliente opta por Lift & Shift en una reserva para una navegación calificada en 2021, ¿puede cambiar de opinión para un reembolso o Crédito de Futuro Crucero en una fecha posterior?**

Una vez que se acepta Lift & Shift, desafortunadamente, no es una opción volver a un Crédito de Futuro Crucero (FCC) o solicitar un reembolso en un momento tardío.

### **41. ¿Puede mi cliente usar Lift & Shift en una reserva de Alaska que tiene un Cruisetour adjunto?**

¡Absolutamente! Si lo desea, los huéspedes de Cruisetour pueden realizar el Lift & Shift a la temporada de Alaska del próximo año, mientras aprovechan la protección de precio/promoción. Para calificar, se deben cumplir los criterios de Lift & Shift



requeridos, al tiempo que se garantiza que la duración del Cruisetour de la reserva futura sea la misma que la original. En caso de que su cliente esté interesado en un Alaska Cruisetour diferente al que se confirmó originalmente, nos complace acomodarlo si las duraciones del Cruisetour se alinean y existe disponibilidad. La única excepción a esto es Cruisetour 12 A/B, que solo permite a los confirmados previamente en este recorrido hacer Lift & Shift. Alaska Cruisetours y Canadian Tours no son intercambiables.

#### **42. La reserva existente de mi cliente ha alcanzado el Pago Final y actualmente está dentro del período de penalización por cancelación. ¿Mi cliente todavía puede hacer Lift & Shift?**

¡Absolutamente! Si se cumplen todos los criterios requeridos, su cliente puede optar por Lift & Shift a una fecha de salida futura que califique. Dado que la reserva actual de su cliente se encuentra dentro del período de penalización por cancelación, el monto de la penalidad aplicable (como se indica el día en que se reubica la reserva) seguirá la reserva de su cliente a la nueva fecha de salida y barco. Asumiendo que su cliente navega según lo planeado, no hay impacto.

Si su cliente desea cancelar en el futuro, se retendrá el monto de la penalidad requerida de la reserva original, así como cualquier tarifa de cancelación adicional según lo indicado en el cronograma de pago del nuevo barco y la navegación.

#### **43. Mi cliente ha aplicado el pago por el monto del depósito completo a su reserva existente pero aún no ha llegado al Pago Final. ¿Mi cliente puede utilizar Lift & Shift?**

¡Por supuesto! Su cliente puede aprovechar de Lift & Shift fácilmente a una fecha de salida futura que califique. Los fondos pagados hasta la fecha lo seguirán, y el cronograma de pagos se ajustará para reflejar el del nuevo barco y navegación.

#### **44. Al reubicar/reprogramar a mi cliente, ¿se actualizará automáticamente la fecha de pagos para reflejar ahora el de la futura fecha de salida?**

Sí, al trasladar a su cliente de la navegación original a una fecha de navegación futura calificada, un calendario de pago actualizado se reflejará automáticamente en la reserva de su cliente, así como en las facturas/confirmaciones asociadas.

## **125% DE CRÉDITO A BORDO (OBC):**

- **SALIDAS VISITANDO PUERTOS CANADIENSES DESDE EL 1 DE AGOSTO AL 31 DE OCTUBRE: Disponible hasta el 17 de junio de 2020.**
- **SALIDAS EN EXPLORER OF THE SEAS HASTA FINALES DE AGOSTO 2020: Disponible hasta el 25 de junio de 2020**
- **SALIDAS DE CHINA IMPACTADAS (VER PREGUNTA #1) Y SALIDAS COPENHAGUE 2020: Disponible hasta el 25 de junio de 2020**

#### **45. ¿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.

#### **46. 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 mismo.

**47. 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.

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

Esta oferta está disponible solo hasta el 10 de junio de 2020; por lo tanto, su cliente debe optar por esta fecha o se emitirá un reembolso automático de las compras previas al crucero.

**49. ¿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.

**50. ¿Cuándo vence el nuevo crédito a bordo?**

Los huéspedes tienen hasta el 10 de junio de 2020 para optar por el crédito a bordo. Una vez que se emite, el crédito será válido para su uso en viajes hasta abril de 2022.

**51. ¿El crédito a bordo debe usarse en la misma navegación futura que el Crédito de Futuro Crucero (FCC)?**

No, su cliente puede usar su Crédito de Futuro Crucero (FCC) en una navegación y su Crédito a bordo (OBC) en otra.

**52. ¿Mi cliente es elegible para el 125% de crédito a bordo, sin importar la opción de compensación seleccionada?**

En este momento, la oferta de crédito a bordo de 125% solo es aplicable a aquellos huéspedes que opten por el Crédito de Futuro Crucero (FCC). Desafortunadamente, las reservas de Lift & Shift no califican.

