



Estimado Agente de Viajes,

Al igual que usted, continuamos monitoreando el proceso y la evolución del entorno actual a medida que comenzamos a equilibrar la continua seguridad con el retorno gradual a la normalidad. Nuestra prioridad es la salud y el bienestar de nuestros huéspedes y tripulación, así como también las comunidades que visitamos, todo esto es el motor de las decisiones que tomamos como corporación. Al mismo tiempo que trabajamos para preparar nuestros barcos para su retorno operacional, una extensa planificación e investigación han demostrado ser esenciales.

Recientemente, anunciamos la cancelación de nuestros barcos en China hasta junio de 2020. Después de una exhaustiva revisión, se tomó la decisión de extender esto hasta el 12 de julio de 2020 para Quantum of the Seas y Spectrum of the Seas, así como también las salidas de Voyager of the Seas hasta el 30 de septiembre de 2020.

Adicionalmente, Copenhague, Dinamarca ha restringido todos los viajes no esenciales hasta el 31 de agosto de 2020. Como resultado, se cancelaron las siguientes salidas:

- Brilliance of the Seas: salida del 21 de agosto de 2020
- Jewel of the Seas: salidas desde el 8 hasta el 22 de agosto de 2020

Para compensar a sus clientes por este inconveniente, a continuación, se incluyen algunas opciones a considerar. Como recordatorio, si sus clientes optaron previamente por aprovechar nuestra oferta de la política Navega con Confianza, no podrán seleccionar ninguna de las siguientes opciones.

| | OPCIÓN #1 | OPCIÓN #2 | OPCIÓN #3 |
|----------------------------------|--|--|--|
| | LIFT & SHIFT | CRÉDITO DE FUTURO CRUCERO (FCC) | REEMBOLSO |
| OFERTA | ¡Antes del 25 de junio de 2020, cambia a un crucero elegible el próximo año y el precio y promociones están protegidos! | 125% de Crédito 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 válido hasta el 31 de diciembre de 2020. |
| ACCIONES A TOMAR | Entra a nuestra nueva herramienta de Lift & Shift en CruisingPower.com para seleccionar la salida y barco futuro y nosotros nos encargaremos del resto. | ¡Es muy simple! No se necesita acción de su parte. La emisión de los FCC se hará de manera automática | Para hacer un reembolso para sus clientes deben ir a CruisingPower.com , acceder al link en "Brand Programs & News" |
| PROTECCIÓN DE LA COMISIÓN | La comisión está protegida en las reservaciones de Lift & Shift | ¡Lo tenemos cubierto! La comisión está protegida en las dos partes - la salida cancelada y la nueva reserva cuando se aplica el FCC. | La comisión está protegida en la reserva cancelada que esté pagada en su totalidad. |
| COMPRAS HECHAS EN CRUISE PLANNER | No Aplica | Opción de convertir las compras realizadas en Cruise Planner, a crédito a bordo (OBC) por un valor del 125% por la cantidad pagada. Aprovecha esta oferta antes del 25 de junio de 2020. | No Aplica |

1. LIFT & SHIFT:

Lift & Shift es la opción ideal para sus 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 sus clientes estarán listos. Actúe rápidamente: ¡la opción vence el 25 de junio de 2020!

2. 125% de Crédito de Futuro Crucero:

Tomando en cuenta los inconvenientes que esto ha causado, sus clientes son elegibles para un 125% de Crédito de Futuro Crucero (FCC) basado en la tarifa total del crucero pagada a nivel pasajero y será automáticamente emitido antes del 24 de julio de 2020, si ninguna de las opciones es previamente seleccionada. Los impuestos y tasas, así como cualquier servicio comprado previamente o paquetes a bordo se reembolsarán automáticamente a la forma de pago original dentro de 60 días aproximadamente a partir de la fecha de cancelación.

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

3. REEMBOLSO:

¿Busca un reembolso? ¡No hay problema! Nos complace devolver los fondos pagados por huésped cuando solicite esta opción antes del 31 de diciembre de 2020. Para enviarla en nombre de su cliente, simplemente complete el nuevo "Formulario de cancelación" en CruisingPower.com en "Brand Programs & News" y el proceso comenzará, Su cliente puede esperar su reembolso a la forma de pago original dentro de los **60 días** a partir de la fecha de cancelación. Para asegurarse de que su cliente esté haciendo la mejor elección, no necesita apresurarse a decidir, el 125% del Crédito de Crucero Futuro permanecerá activo hasta el momento en que se presente una solicitud de reembolso, momento en el que se desactivará. Si su cliente canjeó un Crédito 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.

Como asesor de confianza para sus clientes, sabemos lo duro que trabaja para lograrlo. Por lo tanto, independientemente de la opción de compensación seleccionada, sus comisiones estarán protegidas.

Esta pandemia nos ha acercado más, uniéndonos por la industria que todos apoyamos y amamos. Nuestro compromiso con usted, nuestros valiosos socios, nunca cambiará. Con cada día que pasa, estamos un paso más cerca de volver a lo que mejor hacemos: ¡Crear y entregar recuerdos inolvidables de vacaciones!

Cúidense y manténganse sanos.

