

Madrid, 13 de julio de 2020

Estimado Colaborador,

Nos ponemos en contacto con Usted para compartir una información importante relacionada con Pullmantur Cruceros.

Así, la compañía ha iniciado un proceso de reorganización apoyándose en las medidas previstas por la regulación concursal española.

Esta decisión ha sido tomada debido al impacto de la pandemia del coronavirus en la operación de cruceros, suspendida desde el pasado 13 de marzo, así como las medidas legales de limitación de movimiento adoptadas en los diferentes países.

Tal como le comunicamos el pasado 10 de junio, el compromiso con la salud y la seguridad de nuestros pasajeros nos obligó a extender la suspensión de la actividad hasta el 15 de noviembre de 2020, debido a la situación de incertidumbre relativa tanto a la evolución del COVID-19, como a la forma en la que se podrá viajar una vez se levanten las restricciones impuestas por los distintos países.

En relación con los bonos ofrecidos en comunicaciones anteriores, le enviamos a continuación una actualización de los términos de los mismos.

ACTUALIZACIÓN

Royal Caribbean Cruises Ltd. ofrece a los clientes las siguientes opciones que serán gestionadas directamente por Royal Caribbean Internacional o Celebrity Cruises (ambas marcas forman parte del grupo Royal Caribbean (RCL)):

1. **Un nuevo bono (*Future Cruise Credit - FCC*) del 125% calculado sobre la cantidad abonada por su tarifa de cabina**, aplicable en cruceros de Royal Caribbean Internacional o Celebrity Cruises.

Cualquier otra cantidad abonada a Pullmantur, como las tasas y otros cargos (salvo que se incluyan en la tarifa de cabina), billetes de avión, hotel, cargos por servicio y administración y otros servicios opcionales, serán añadidos al bono (*Future Cruises Credit -FCC*) al 100%. Solo la tarifa de la cabina – que corresponde a la parte principal del coste – se calculará al 125%.

Este bono (*Future Cruises Credit-FCC*) permitirá a los clientes hacer una nueva reserva antes del 31 de diciembre de 2021 para un crucero con Royal Caribbean Internacional o Celebrity Cruises, con salida anterior al 30 de abril de 2022. El bono (*Future Cruises Credit-*

FCC) no podrá usarse en salidas que coincidan con Navidad y Año Nuevo, ni en salidas chárter (*chartered sailings*) ni en contratos de grupo (*contracted groups*).

Por la parte de la tarifa de crucero pagada usando el bono (*Future Cruise Credit - FCC*), le corresponderá una comisión, de conformidad con las políticas habituales vigentes de Royal Caribbean o Celebrity Cruises relativas al pago de comisión.

2. **Reembolso del 100%:** O, si el cliente prefiere el reembolso de la cantidad ya abonada a Pullmantur – cuyo valor es menor que el bono ofrecido anteriormente – RCL procederá a realizar dicho reembolso.

Si el cliente ha recibido o se le ha anunciado el envío de un bono por Pullmantur, en caso de que acepte la oferta de RCL, el bono de Pullmantur quedará sin efecto.

Para poder gestionar cuanto antes la preferencia del cliente, deberá completar y enviar a Royal Caribbean formulario que [aquí](#) se le facilita, no más tarde del 20 de septiembre de 2020, indicando si los clientes prefieren el bono (*Future Cruises Credit- FCC*) del 125% o el reembolso del 100% de lo abonado. Una vez que RCL tenga esta información, recibirán el reembolso o el bono (*Future Cruises Credit-FCC*) en un plazo de 90 y 45 días respectivamente. RCL procesará los datos personales enviados por los clientes de acuerdo con su política de privacidad de datos que puede encontrar [aquí](#).

Como siempre, si tiene cualquier duda, puede ponerse en contacto con nosotros:

TRADE			VENTA DIRECTA		
País	Número de teléfono	e-mail	País	Número de teléfono	e-mail
España	902 240 070	backoffice@pullmantur.es	España	900 835 055	contactoclientes@pullmantur.es
Portugal	707 783 435		Portugal	+34 91 195 0202	
Colombia	(01) 800 518 4706		Colombia	(01) 800 518 4706	
Argentina	(0) 800 345 7958		Argentina	(0) 800 345 7958	
Costa Rica	800 477 5388		Costa Rica	800 477 5388	
Panamá	800 0224		Panamá	800 0224	
Resto de países de Latam	+34 91 418 7173		Resto de países de Latam	+34 91 418 7173	
Otros países	+34 91 418 8891		Otros países	+34 91 195 0202	

Lamentamos profundamente esta situación, así como las molestias causadas y le agradecemos una vez más su continuada paciencia y comprensión.

Un cordial saludo,

El Equipo Pullmantur

P.D. No dude en visitar royalcaribbean.com and celebritycruises.com para conocer su producto y las salidas disponibles.