



23 de junio de 2020

Estimado Agente de Viajes,

Esperamos que, en medio de esta situación, usted y sus clientes se hayan mantenido sanos y seguros. Somos optimistas de que cada día que pasa, es otro día más cerca de volver a un día a día más regular. Si bien esto es algo que ninguno de nosotros hemos experimentado, seguimos evaluando cómo afecta nuestras próximas salidas y nuestro regreso al servicio.

- Salidas del 1 de agosto al 15 de septiembre de 2020: Después de consultar con nuestros socios en la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros en conjunto con el CDC, ahora hemos extendido nuestra suspensión global hasta el 15 de septiembre de 2020 y planeamos zarpar el 16 de septiembre de 2020 con la mayoría de nuestra flota. Lamentablemente, esto significa que su navegación será cancelada.
- Salidas a Bermudas del 16 de septiembre al 31 de octubre de 2020: Después de consultar con nuestros socios en la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros en conjunto con el CDC, ahora hemos extendido nuestra suspensión global hasta el 15 de septiembre de 2020. Sin embargo, las salidas a Bermudas se cancelarán hasta el 31 de octubre de 2020. Lamentablemente, esto significa que su navegación será cancelada.
- Salidas de China en Julio de 2020: Después de consultar con nuestros socios en la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros en conjunto con el CDC y el gobierno local, ahora hemos extendido nuestra suspensión global para Spectrum of the Seas y Quantum of the Seas hasta el 31 de julio de 2020. Como resultado, lamentablemente su navegación será cancelada.

| | OPCIÓN #1 | OPCIÓN #2 | OPCIÓN #3 |
|-------------------------------------|---|--|--|
| | LIFT & SHIFT | CRÉDITO DE FUTURO CRUCERO (FCC) | REEMBOLSO |
| OFERTA | ¡Antes del 10 de julio 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 valido hasta el 31 de diciembre de 2020. |
| ACCIONES A TOMAR | Elige una salida futura aplicable, llámenos y nos ocupamos 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 su cliente deben ir a CruisingPower.com , acceder al link en "Brand Programs & News" y enviar su formato de reembolsos a: reembolsos@rccl.com.mx |
| Protección de la Comisión | Comisión está protegida en reservaciones Lift & Shift | ¡Lo tenemos cubierto! La comisión está protegida en los dos partes - la salida cancelada y la nueva reserva cuando se aplica el FCC. | Comisión está protegida en la reserva cancelada que esté pagada en su totalidad. |
| Compras hechas en el Cruise Planner | No aplica | Opción de convertir las compras a un crédito a bordo (OBC) por un valor del 125% por la cantidad pagada. Aprovecha esta oferta antes del 10 de julio de 2020. Haga clic aquí | No aplica |

1. LIFT & SHIFT

Nuestra NUEVA opción de Lift & Shift es 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 10 de julio de 2020!

2. 125% de Crédito de Futuro Crucero

- Para tener en cuenta los inconvenientes que esto ha causado, sus clientes son elegibles para un Crédito de Futuro Crucero (FCC) del 125% que se basa en la tarifa de crucero total pagada a nivel de huésped y se emitirá automáticamente el 30 de junio de 2020 o antes - si ninguna de las otras opciones está 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 es elegible. Además, si sus clientes canjearon el Crédito de Futuro Crucero con la política de Navega con Confianza en una navegación que ahora está 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", envíe su formato de reembolso a la dirección de correo electrónico: reembolsos@rccl.com.mx y el proceso comenzará. Su cliente puede esperar su reembolso a la forma de pago original dentro de aproximadamente 60 días hábiles 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.

Apreciamos todo lo que hace y comprendemos los tiempos difíciles que enfrenta la industria de viajes, por lo que nunca ha sido una cuestión de proteger sus ganancias de comisiones, independientemente de la opción de compensación seleccionada. Los socios se mantienen unidos: ¡puede contar con nosotros hoy y siempre!

Juntos, estaremos a la altura de los desafíos que presenta esta crisis y saldremos más fuertes del otro lado.

¡Cúidense mucho!

Royal Caribbean International ®