



CDMX, Junio 23, 2020

Estimado Agente de Viajes:

Antes que nada, esperamos que usted y sus seres queridos, se encuentren bien al recibir este correo.

Sabemos que nos ha solicitado reembolsos para nuestros mutuos clientes para reservaciones que muy gentilmente fueron vendidos a través de su oficina.

Queremos compartirle que debido a las causas de fuerza mayor derivadas de la actual pandemia por Covid -19, la cantidad de reembolsos nos ha rebasado en número, atrasando nuestros procesos operativos, motivo por el cual hemos tardado más del tiempo esperado en un principio. Le reiteramos nuestro compromiso, muy puntualmente quiero expresarle nuestras disculpas por la demora del mismo.

Estamos haciendo los arreglos necesarios internamente para liberar las cantidades pendientes y que su reembolso esté listo a la brevedad posible, por favor, considere que es nuestro compromiso y disposición el realizarlo.

Agradezco de antemano su tiempo y atención a la presente, quedo de usted.

Alejandra Lima
Operations Manager, Royal Caribbean Mexico