

# SUSPENSIÓN GLOBAL - ACTUALIZADA

Fase 7 - Salidas Suspendidas hasta el 31 de octubre del 2020

## Agosto 5, 2020 - Preguntas Frecuentes

### 1. ¿Qué salidas están suspendidas en Royal Caribbean International?

A medida que trabajamos juntos para contener la propagación de la enfermedad COVID-19, Royal Caribbean ha decidido suspender voluntariamente todas las operaciones de cruceros hasta el 31 de octubre de 2020, así como el resto de Europa 2020 y todos los transatlánticos de otoño. Las exclusiones a esto incluyen suspensiones hasta el 30 de septiembre de 2020 para salidas de Australia y hasta el 13 de septiembre de 2020 para Quantum y Spectrum of the Seas en China. Además, como se anunció anteriormente, los viajes de Odyssey of the Seas entre el 5 de noviembre de 2020 y el 17 de abril de 2021 han sido canceladas como resultado de su debut retrasado.

### 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:** 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 del 1 de agosto al 15 de septiembre de 2020: en o antes del 10 de julio de 2020
  - China (Quantum & Spectrum del 13 al 31 de julio de 2020) & salidas de Bermuda hasta el 31 de octubre 2020: en o antes del 10 de julio 2020
  - Salidas de Odyssey of the Seas del 5 de noviembre de 2020, al 17 de abril de 2021: en o antes de 17 de julio de 2020
  - China (Quantum & Spectrum del 1 al 14 de agosto de 2020): en o antes del 29 de julio de 2020
  - Salidas entre el 16 de septiembre y el 30 de septiembre 2020: optar antes del 5 de agosto del 2020.
  - Salidas entre el 1 y el 31 de octubre 2020: optar antes del 20 de agosto de 2020
  - China (Quantum & Spectrum de 14 de agosto al 13 de septiembre de 2020): optar antes del 20 de agosto de 2020
  - Resto de Europa y Transatlánticos: optar antes del 20 de agosto de 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](http://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 Futuro Crucero 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 (julio 1-12 2020 solamente) y salidas de Copenhague en 2020: los FCCs se esperan vía email antes del 24 de julio de 2020.
- Salidas entre el 1 de agosto y el 15 de septiembre 2020: los FCCs se esperan vía email antes del 30 de julio de 2020.
- China (Quantum & Spectrum salidas del 13 al 31 de julio de 2020) y salidas de Bermuda hasta el 31 de octubre de 2020: los FCCs se esperan vía email antes del 31 de julio de 2020.
- Odyssey of the Seas salidas del 5 de noviembre de 2020 al 17 de abril de 2021: los FCCs se esperan vía email antes del 7 de agosto de 2020
- China (Quantum & Spectrum salidas del 1 al 14 de agosto de 2020): los FCCs se esperan vía email antes del 7 de agosto de 2020

- Salidas entre el 16 de septiembre y el 30 de septiembre 2020: los FCCs se esperan vía email antes del 26 de agosto de 2020.
- Salidas entre el 1 y el 31 de octubre de 2020: los FCCs se esperan vía email antes del 14 de septiembre de 2020.
- China (Quantum & Spectrum salidas del 14 de agosto al 13 de septiembre de 2020: los FCCs se esperan vía email antes del 14 de septiembre de 2020.
- Resto de Europa y Transatlánticos: los FCCs se esperan vía email antes del 14 de septiembre 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) serán enviados a su cliente directamente, con su Travel Partner asociado en copia.

## **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?**

Una vez que la reservación se cancele, el reembolso se puede esperar en aproximadamente 60 días hábiles, y se regresará a la forma original de pago. Como alternativa, los pasajeros impactados que escojan la opción de un FCC pueden elegir convertir sus compras a OBC (crédito a bordo) valuado a 125% del monto pagado vía la herramienta de Cruise Planner. Los pasajeros y / o Travel Partners deben optar por aprovechar esta opción en o antes de las fechas límite a continuación: momento en el cual la oferta caducará. A partir de entonces, todos los pasajeros que no optaron por el OBC elevado recibirán automáticamente un reembolso a la forma de pago original. Por favor espere aproximadamente 60 días hábiles para procesar. Esta oferta es aplicable a reservas individuales, así como a individuos dentro de un Grupo.

- Salidas entre el 1 de agosto y el 15 de septiembre de 2020: optar antes del 10 de julio de 2020.
- China (*Quantum & Spectrum* salidas del 13 al 31 de julio de 2020) y salidas de Bermuda hasta el 31 de octubre de 2020: optar antes del 10 de julio de 2020.
- Odyssey of the Seas salidas del 5 de noviembre de 2020 al 17 de abril de 2021: optar antes del 17 de julio de 2020
- China (Quantum & Spectrum salidas del 1 al 14 de agosto de 2020): optar antes del 29 de julio de 2020
- Salidas del 16 de septiembre hasta el 30 de septiembre de 2020: en o antes de del 5 de agosto de 2020.
- Salidas del 1 al 31 de octubre de 2020: en o antes del 20 de agosto de 2020.
- China (Quantum & Spectrum salidas del 14 de agosto al 13 de septiembre de 2020: en o antes del 20 de agosto de 2020.
- Resto de Europa y Transatlánticos: en o antes del 20 de agosto 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. Esto aplica a todas las fases anteriores y actuales.

*\*Las condiciones pueden variar si se reserva a través de su operador turístico. Se recomienda que se comunique 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. En un escenario único donde su cliente puede haber sido afectado por múltiples fases de navegaciones suspendidas donde su FCC de suspensión de navegación original fue redimida en una reservación nuevamente impactada, un reembolso completo es factible. Suponiendo que se cumplan los términos de la FCC original, el monto del reembolso será equivalente al valor de la tarifa del crucero al 100% y no incluirá el 25% incremental obtenido a través de la selección original de un Certificado de Futuro Crucero.

## **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 30 días después de que se haya solicitado. *\* El alto volumen ha afectado nuestra línea de tiempo de reembolso, que ahora ha empujado la estimación aproximadamente de 45 a 60 días después de que se envíe la solicitud de reembolso.*
- Todas las salidas suspendidas que se anunciaron en o después del 16 de abril de 2020: los reembolsos deben solicitarse antes del 31 de diciembre de 2020 y se procesarán aproximadamente 60 días hábiles después de la fecha de cancelación.

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
- Para reservas realizadas a partir del 22 de junio de 2020: Opción de fecha extendida hasta el 15 de agosto 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?**

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 República.

## **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 octubre de 2020, al igual que aquellos viajes visitando puertos canadienses y bermudas hasta el 31 de octubre de 2020. Además, salidas de Odyssey of the Seas del 5 de noviembre de 2020 al 17 de abril de 2021 son elegibles. Todas las salidas impactadas o pausadas 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, ¿es elegible para cambiarse a un futuro crucero en cualquier punto antes de navegar?**

Los pasajeros eran elegibles para volver a reservar según las pautas de Lift & Shift hasta el 10 de junio de 2020 para las salidas afectadas saliendo entre el 12 de junio y el 31 de julio de 2020, y hasta 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 (julio 1-12 2020) y salidas de Copenhague en agosto 2020, tendrán hasta el 25 de junio 2020 para aprovechar de Lift & Shift. Las salidas suspendidas entre el 1 de agosto y el 30 de septiembre del 2020, las salidas de China (Quantum y Spectrum julio 13-31 2020) y las salidas de Bermuda hasta finales de octubre 2020, tendrán hasta el 10 de julio de 2020. Las salidas canceladas de Odyssey of the Seas saliendo del 5 de noviembre de 2020 al 17 de abril de 2021, tendrán hasta el 17 de julio de 2020, las salidas de China impactadas (Quantum & Spectrum del 1 al 14 de agosto de 2020) tienen hasta el 29 de julio de 2020. Las salidas entre el 16 de septiembre hasta el 30 de septiembre pueden hacer Lift & Shift hasta el 5 de agosto de 2020. Finalmente las últimas salidas de China impactadas (Quantum & Spectrum del 14 de agosto al 13 de septiembre de 2020), resto de Europa incluyendo transatlánticos y las salidas del 1 al 31 de octubre de 2020 pueden hacer Lift & Shift hasta el 20 de agosto de 2020. 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 DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020 Y RESTO DE EUROPA Y TRANSATLÁNTICOS: Disponible hasta el 20 de agosto de 2020**
- **SALIDAS DE CHINA (QUANTUM & SPECTRUM AGOSTO 15-SEPTIEMBRE 13 2020): Disponible hasta el 20 de agosto 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?**

Los huéspedes tienen hasta la fecha límite de aceptación para tomar una decisión; después de eso, no se pueden hacer cambios, y 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 la fecha límite de aceptación para elegir el OBC elevado. 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.

