

# SUSPENSIÓN GLOBAL - ACTUALIZADA

## 21 de mayo de 2021 - Preguntas Frecuentes

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

Mientras trabajamos para garantizar un regreso al servicio seguro y saludable de acuerdo con las últimas pautas del Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), Royal Caribbean ha tomado la decisión de suspender las operaciones de crucero hasta el 30 de junio de 2021. Adicionalmente las siguientes salidas quedan canceladas: las salidas a bordo de Adventure of the Seas desde Europa del 5 de junio al 14 de octubre de 2021, las salidas de Jewel of the Seas desde el 7 de junio hasta el 31 de octubre de 2021, Vision of the Seas saliendo desde San Juan, Puerto Rico del 6 de junio al 29 de agosto de 2021 y Vision of the Seas saliendo desde Bermudas del 26 de junio al 28 de agosto de 2021. Además, las salidas de Europa de Anthem of the Seas saliendo del 4 de junio al 29 de agosto de 2021 quedan canceladas al igual que las salidas de Odyssey of the Seas desde Israel.

ALASKA: La aprobación de la Ley de Recuperación del Turismo de Alaska fue un paso necesario en la reapertura de cruceros en Alaska este año. Como resultado, la temporada de Radiance ha sido cancelada y las temporadas de Serenade y Ovation se retrasaron para garantizar una preparación completa. Los siguientes viajes están cancelados:

Radiance of the Seas: del 2 de julio al 24 de septiembre de 2021

Serenade of the Seas: 4 y 11 de julio de 2021

Ovation of the Seas: del 2 de julio al 6 de agosto de 2021

Las excepciones son los cruceros de Quantum of the Seas en Singapur y Adventure of the Seas en Las Bahamas.

### 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 modificado: 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, puerto de salida/embarque y durante un periodo de *2 semanas* antes o después, de la fecha original del crucero. Para las últimas salidas canceladas de Alaska 2021, los parámetros de Lift & Shift incluyen la protección de la tarifa de crucero de su cliente y la promoción cuando se mueve al mismo barco, salida y categoría de camarote para una salida del siguiente año.

Los plazos de suscripción son los siguientes:

- Opción no disponible para los viajes de Spectrum en China que salen del 10 de mayo al 30 de junio de 2021 y los viajes de Voyager de China saliendo del 3 al 26 de junio de 2021, así como los viajes de Vision en Bermudas del 26 de junio al 28 de agosto de 2021.
- Viajes cancelados de Alaska 2021: antes del 28 de mayo de 2021
- Crédito de Futuro Crucero:
  - Todas las Fases: Su cliente recibirá un Crédito de Futuro Crucero (FCC) del 125% de la cantidad total pagada, para redimirse hasta el 30 de abril de 2022 y navegar hasta el 30 de septiembre de 2022. Esta opción es automática y será la opción predeterminada de su cliente si ninguna de las otras opciones es elegida. Estas nuevas fechas afectan a los todos los FCC de esta fase y las anteriores y serán actualizados automáticamente.

Global Suspension Phase 13, May 21st, 2021 -MX – Page 1



- 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](https://CrusingPower.com) en "Programas de marca y noticias" y enviar su formato de reembolso a [reembolsos@rccl.com.mx](mailto:reembolsos@rccl.com.mx). Todas las solicitudes de reembolso hasta el 31 de diciembre de 2021 estuvieron disponibles para todas las salidas suspendidos del 12 de mayo de 2020 al 31 de diciembre de 2020 (incluidas las salidas a bordo de Odyssey of the Seas hasta el 17 de abril de 2021) y las solicitudes antes del 31 de marzo de 2021 para todas las salidas del 1 de enero al 30 de abril de 2021, así como las salidas de Quantum of the Seas del 25 de abril al 14 de octubre de 2021. Para esta fase (Fase 13) solamente hasta el 30 de junio de 2021 se puede hacer el reembolso.

### **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?**

No. 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. Este FCC no es reembolsable en ningún momento, incluso si Royal Caribbean cancela posteriormente un crucero. Además, los Créditos de Futuro Crucero de Navega con Confianza no tienen valor en efectivo y son inelegibles 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 del 1 al 30 de junio de 2021: los FCCs se esperan antes del 13 de mayo de 2021.
- Salidas de Spectrum of the Seas en China del 30 de abril al 26 de mayo de 2021: los FCCs se esperan antes del 13 de mayo de 2021.
- Salidas de Voyager of the Seas en China del 29 de abril al 27 de mayo de 2021: los FCCs se esperan antes del 13 de mayo de 2021.
- Salidas de Vision of the Seas en Bermudas del 26 de junio al 28 de agosto de 2021: los FCCs se esperan antes del 18 de junio de 2021.

- Salidas de Alaska 2021 canceladas: los FCCs se esperan antes del 25 de junio de 2021.

## 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 introducción de "Lift & Shift," los pasajeros podían optar por mover su crucero al siguiente año. Para la última fase de suspensión global, los pasajeros afectados pueden proteger su tarifa y/o promoción de la salida original al optar mover su reserva a una salida similar en 2022, en el mismo itinerario, duración de la navegación, puerto de embarque, categoría de camarote y durante un periodo de 2 semanas de la fecha original del crucero, puede ser antes o después. Los parámetros pueden variar por producto, barco, o fecha de reserva.

## 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.

- Opción no disponible para viajes de Spectrum of the Seas en China del 30 de mayo al 30 de junio de 2021.
- Opción no disponible para viajes de Voyager of the Seas en China del 3 al 26 de junio de 2021.
- Opción no disponible para viajes de Vision of the Seas en Bermudas del 26 de junio al 28 de agosto de 2021.
- Opción no disponible para viajes cancelados de Alaska 2021.

## 11. ¿Se protegerá la comisión del Agente de viajes?

CRÉDITO DE FUTURO CRUCERO (FCC)

Sabemos lo duro que trabaja para sus clientes y queremos asegurarnos de que reciba una compensación. Por esta razón, las comisiones base estarán protegidas en las reservas afectadas confirmadas en cruceros Royal Caribbean cancelados como consecuencia de la pandemia, siempre y cuando la reserva haya estado pagada en su totalidad antes del anuncio de suspensión de la navegación. Los socios de viaje también tendrán la oportunidad para ganar comisión sobre la reserva futura

donde se canjea la FCC correspondiente. tenga en cuenta que las ganancias de las comisiones de los FCC se pagan solo en las reservas 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 comuniquen con su Tour Operador/Agencia de viajes para los términos aplicables.*

#### LIFT & SHIFT

- La comisión se pagará sobre la reserva navegada y se basará en la comisión final de la tarifa de crucero. Si ya está desembolsado en la reserva actual, el pago de la comisión seguirá hasta la futura reserva y, en caso de que se produzcan ajustes de precios se basará en la final tarifa de crucero comisionable de la reserva navegada.

#### REEMBOLSO

- Para cruceros cancelados como resultado de la pandemia, la comisión está protegida en todas reservaciones completamente pagadas antes del anuncio de suspensión.

### **12. 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?**

No, las operaciones en tierra continuarán y, por lo tanto, los plazos no cambiarán.

### **13. 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.

### **14. ¿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.

### **15. ¿Se protegerán los Tour Conductors ganados por mi grupo?**

Los créditos de Tour Conductors están protegidos dentro del 100% de penalización.

### **16. ¿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 del FCC original, el nuevo FCC es válido para navegar hasta el 30 de septiembre de 2022 y redimir hasta el 30 de abril de 2022, momento en el cual caducarán todos los fondos no utilizados.

- FCC de suspensión de navegación: en un escenario en el que su cliente se haya visto afectado por una segunda navegación suspendida en la que se canjeó su FCC de suspensión de navegación original, la fecha límite de solicitud de reembolso se basa en la fecha límite de suspensión de navegación más reciente y relevante en la que se vio afectada

la última reserva. El monto a reembolsar no incluirá el 25% adicional ganado a través de la selección original de un Certificado de crucero futuro.

- FCC de suspensión no relacionada con una navegación afectada: se puede solicitar el reembolso de los fondos pagados por encima del valor original de la FCC. Luego, la FCC se volverá a emitir según los términos originales.

### **17. ¿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.

### **18. ¿Puede mi cliente usar más de un Crédito de Futuro Crucero (FCC) para pagar su tarifa de crucero?**

Si. Si su cliente recibe más de un FCC que se generó como resultado de nuestra suspensión de navegación o nuestro programa de Navega con confianza, una mejora reciente ahora permite que se apliquen varios cupones al mismo huésped. Los FCC de depósito no reembolsable emitidos como parte del programa Cruise with Confidence "Navega con Confianza" (emitidos después del 13 de marzo de 2020) también son elegibles para esto.

### **19. ¿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.

### **20. ¿Los Créditos de Futuro Crucero (FCC) son intercambiables entre marcas?**

No. 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.

### **21. 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.
- Todas las salidas suspendidas que se anunciaron en o después del 16 de abril de 2020 hasta el 2 de noviembre 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.
- Todas las salidas suspendidas que se anunciaron entre el diciembre de 2020 y enero de 2021: los reembolsos deben solicitarse antes del 31 de marzo de 2021 y se procesarán aproximadamente 60 días hábiles después de la fecha de cancelación.

- Todas las salidas suspendidas que se anunciaron de febrero a mayo de 2021: los reembolsos deben solicitarse antes del 30 de junio de 2021 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.

## **22. ¿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. Al solicitar esta opción, su cliente aceptará el 125% de FCC y será inelegible para recibir un reembolso.

## **23. 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 20 de mayo y el 18 de junio 2021, que se reservaron previamente en Vision of the Seas en Bermudas
- Para reservaciones realizadas entre el 20 de mayo y el 25 de junio, que se reservaron previamente para cruceros de Alaska de 2021: fecha extendida hasta el 25 de junio de 2021

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.

## **24. ¿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.

## **25. ¿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.

## **26. ¿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.

## **27. ¿Mi cliente ganará puntos Crown & Anchor en la navegación cancelada?**

Los puntos Crown & Anchor se obtendrán en la(s) reserva(s) navegadas, no en la reserva cancelada.

## **28. 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 (modificado) (No aplica en las salidas de Vision en Bermudas)**

### **29. 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 antes de la fecha de cancelación anunciada por Royal Caribbean.

### **30. Si mi cliente optó por Lift & Shift, ¿es elegible para cambiarse a un futuro crucero en cualquier punto antes de navegar?**

Los huéspedes elegibles para volver a reservar según Lift & Shift son en las siguientes salidas:

- Salidas de Alaska canceladas de 2021: en o antes del 28 de mayo de 2021.

### **31. ¿Puedo utilizar las herramientas automatizadas para aprovechar Lift & Shift con mis clientes?**

No. Las herramientas automatizadas en este momento no se pueden usar para Lift & Shift. Seleccione la salida, nos puede contactar y nos encargaremos del resto.

### **32. ¿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.

### **33. ¿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).

### **34. ¿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. Una excepción a esta regla es cuando una reserva cambia a una nueva navegación y luego se suspende y tiene Lift & Shift como una de las opciones de compensación.

### **35. ¿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.

### **36. ¿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.

### **37. 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.

### **38. 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.

### **39. 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.

### **40. 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):

- Opción no disponible para viajes de Spectrum y Voyager of the Seas en China del 30 de mayo al 30 de junio de 2021.
- Opción no disponible para viajes de Vision of the Seas en Bermudas del 26 de junio al 28 de agosto de 2021.
- Opción no disponible para viajes cancelados de Alaska 2021.
- PARA PASAJEROS QUE ESCOGEN EL CREDITIFICADO DE FUTURO CRUCERO (FCC)

### 41. ¿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.

### 42. 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.

### 43. 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.

### 44. ¿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.

### 45. ¿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.

### 46. ¿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 el 30 de septiembre de 2022.

### 47. ¿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.

**48. ¿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.