

“NAVEGA CON CONFIANZA” - ACTUALIZACIÓN

13 de enero de 2022 - Preguntas Frecuentes

1. ¿Qué es el programa "Navega con confianza" de Royal Caribbean? ¿Y qué cambios recientes han ocurrido?

Anunciado originalmente el 6 de marzo de 2020, el programa "Navega con Confianza" de Royal Caribbean brinda a sus clientes la tranquilidad necesaria para reservar un crucero con confianza durante estos tiempos inciertos. Las opciones únicas están garantizadas para satisfacer las necesidades específicas de su cliente. ¡Y ahora, sus clientes tienen hasta el 31 de marzo de 2022 para aprovechar! Para la elegibilidad, las reservas deben ser una reserva activa (no cancelada previamente) sin otras ofertas de cancelación previamente aceptadas.

- Flexibilidad para Cancelar: Si sus clientes cambian de opinión, Navega con confianza ofrece la flexibilidad de cancelar hasta 48 horas antes de la fecha de salida a cambio de un crédito de futuro crucero del 100%. Navega con confianza, aplica a los huéspedes que hayan reservado hasta el 31 de enero de 2022 o antes en viajes con salida hasta el 30 de septiembre de 2022. Tenga en cuenta que, al solicitar un FCC de Navega con Confianza, el huésped renuncia a cualquier derecho a recibir cualquier reembolso de la tarifa del crucero pagada, incluso si el viaje se cancela posteriormente.
- “Lift & Shift” a partir del 1 de febrero de 2021, esta opción ya no está disponible con Navega con Confianza. Las reservas que calificaban tenían hasta el 31 de enero de 2021 para aprovechar esta opción de Lift and Shift para una salida elegible el próximo año.
- Mejor Precio Garantizado: Quédese con nosotros y su cliente es elegible para aprovechar nuestra Garantía del Mejor Precio hasta 48 horas antes de la fecha de inicio de sus vacaciones en crucero, asegurando la mejor tarifa y / o promoción. Las variaciones de precios darán como resultado un ajuste de tarifa si se solicita fuera del pago final o un Crédito a Bordo cuando se encuentre dentro del período de pago final. Aplica para huéspedes en salidas hasta el 30 de septiembre de 2022.
- Si se desea, los huéspedes que quieran cancelar antes del pago final pueden hacerlo para obtener un reembolso completo de todos los fondos pagados hasta la fecha y todos los depósitos no reembolsables devueltos en forma de Crédito de Futuro Crucero (FCC). Después del pago final, se aplican las penalizaciones de cancelación estándar para aquellos huéspedes que no estén interesados en aprovechar la política de Navega con Confianza.

2. ¿Todas las salidas califican para "Navega con Confianza"?

Nuestra política de Navega con Confianza incluye todas las salidas hasta septiembre de 2022 (todas las salidas abiertas) para aquellos huéspedes que hayan reservado el 31 de marzo 2022 o antes. No aplica a charters.

3. ¿Cuál es el proceso para cancelar o reubicar a mis clientes?

- Envíe los detalles de la reserva a través del formulario digital de cancelación de Navega con Confianza ubicado en CruisingPower.com y nosotros nos encargamos desde ahí – ¡asegurando que el Crédito de Futuro Crucero (FCC) se procese para sus clientes y las ganancias de comisiones estén protegidas para usted! Tenga en cuenta que todos los huéspedes en el camarote deben optar por el Crédito de Futuro Crucero (FCC) para calificar. Para que su cliente sea elegible para un FCC de Navega con Confianza, su solicitud debe enviarse a más tardar 48 horas antes de la hora de salida programada de su viaje. Al enviar la solicitud, habrá cancelado la reserva del huésped con efecto inmediato. Al solicitar un FCC de Navega con Confianza, está cancelando la reserva del huésped y renunciando a cualquier derecho que pudiera haber tenido de recibir cualquier reembolso de la tarifa del crucero pagada, incluso si el viaje es cancelado posteriormente por Royal Caribbean.
- Su comisión base estará protegida en la reserva cancelada solo si: (i) se paga en su totalidad; (ii) está sujeto a cargos por cancelación del 100%; y (iii) el huésped ha optado por cancelar y tomar el FCC. Si la reserva se paga en su totalidad y el huésped no cumple con la fecha límite de cancelación de 48 horas antes de la fecha de salida y solicita la cancelación, se evaluarán las multas completas y se protegerá la comisión.

b) Cuando hay un mejor precio o promoción disponible en el mercado:

- **Fuera del Pago Final:** Simplemente aproveche su sistema de reservaciones preferido para ajustar la mejor tarifa u oferta promocional. El ajuste de la tarifa se reflejará automáticamente.
- **Dentro del Pago Final:** Nuestro equipo del centro de contacto estará encantado de ayudarlo. Llámenos y le proporcionaremos la diferencia entre tarifas a su cliente en forma de un Crédito a Bordo no reembolsable.

c) Al optar por cancelar por un reembolso:

- Si su cliente no desea aprovechar la política de Navega con Confianza, utilice su sistema de reservaciones preferido para cancelar la reserva. Se aplicarán las políticas de cancelación estándar.

4. ¿Dónde puedo encontrar el formulario de cancelación digital de Navega con Confianza?

El formulario de cancelación se puede encontrar en CruisingPower.com bajo Brand Programs & News/Cancellation Form. Para obtener más ayuda, favor de contactar a nuestro equipo de call center. Agradecemos su paciencia ya que es probable que haya tiempos de espera más largos de lo normal.

5. ¿Se protegerá la comisión de la Agencia de Viajes?

- Sí, la comisión base estará protegida en la reserva cancelada y los agentes de viaje tendrán la oportunidad de ganar una comisión sobre la reserva futura donde se aplique la FCC de Navega con Confianza. Tenga en cuenta que la comisión se pagará por las reservas canceladas solo si: (i) se paga en su totalidad; (ii) está sujeto a cargos por cancelación del 100%; y (iii) el huésped ha optado por cancelar y tomar el FCC. Si la reserva se paga en su totalidad y el huésped no cumple con la fecha límite de cancelación de 48 horas antes de la fecha de salida y solicita la cancelación, se evaluarán las multas completas y se protegerá la comisión. Tenga en cuenta que las ganancias de las comisiones de la FCC se pagan solo en las reservas navegadas.

** Adicionalmente, las condiciones pueden variar si se reserva a través de un operador turístico. Se recomienda que se comunique con el operador turístico individual para conocer los términos aplicables.*

Quando desee trasladarse a una navegación futura “Lift & Shift”:

- La comisión se pagará sobre la reserva navegada y se basará en la tarifa final del crucero comisionable. Si ya se ha desembolsado en la reserva original, el pago de la comisión seguirá hasta la reserva futura y, si se produce un ajuste de precio, se basará en la tarifa de crucero comisionable final de la reserva navegada. Si la tarifa de crucero comisionable final

MEX- Cruise with Confidence – Extension until March 31st, 2022. Updated January 13th, 2022 – Page 2



de la reserva navegada es menor y la comisión ya se desembolsó en la primera reserva, la diferencia estará sujeta a un retiro de comisión por parte de Royal Caribbean y Royal Caribbean tendrá derecho a compensar / deducir la diferencia de cualquier otra. pagos adeudados al compañero de viaje.

Cuando hay un mejor precio o promoción disponible en el mercado (Garantía del Mejor Precio):

- Se aplica la política estándar, siempre que las reservas: (i) se paguen en su totalidad; y (ii) sujeto a cargos por cancelación del 100%, la comisión base se pagará sobre el monto comisionable ganado una vez que la reserva individual se pague en su totalidad. Si una reducción de precio después de la fecha de vencimiento del Pago final da como resultado la generación de un crédito a bordo bajo nuestra Garantía de mejor precio, el monto de la comisión pagadera no se verá afectado por el crédito a bordo.

Al cancelar y optar por un reembolso:

- Aplican políticas de cancelación estándar; La comisión está protegida solo bajo una penalización del 100%. *No se puede ganar comisión cuando el huésped tiene derecho a un reembolso total o parcial de las tarifas del crucero pagadas.*

6. Para calificar para el programa de Navega con Confianza ¿cuál es el último día que mi cliente puede cancelar?

El programa de Navega con Confianza está disponible para los huéspedes que deseen cancelar hasta 48 horas antes de la fecha programada de salida del crucero.

Día de Salida	Último día para cancelar
Domingo	Jueves
Lunes	Viernes
Martes	Sábado
Miércoles	Domingo
Jueves	Lunes
Viernes	Martes
Sábado	Miércoles

7. ¿Qué sucederá con el crédito a bordo de NextCruise de mi cliente si elige cancelar?

Al elegir Navega con Confianza, los créditos a bordo de NextCruise se reasignarán a la futura reserva de su cliente. Además, si su cliente ha recibido crédito a bordo como resultado de una reprogramación, u otro gesto de buena voluntad, también lo seguirá conservando en la nueva reserva. Si su cliente decide cancelar sin optar por Navega con Confianza, perderá el crédito a bordo.

8. ¿Se aplican los mismos parámetros a las reservas grupales e individuales?

Todas las reservas activas confirmadas antes del 31 de marzo 2022 para viajes de Royal Caribbean hasta septiembre de 2022 (excepto los charters) están incluidos en el programa Navega con confianza. Para los grupos contratados, la compensación disponible bajo Navega con confianza se ofrecería al agente de viaje o al comprador directo que firmó el contrato y los huéspedes tendrían que tratar con esa parte directamente. En determinadas circunstancias, se requeriría una enmienda formal al contrato. Los términos de la FCC ofrecidos a un grupo contratado pueden no ser los mismos. Los charters están excluidos de Navega con Confianza.

9. Si mi espacio de grupo está bloqueado antes del 31 de marzo de 2022, ¿todo el grupo ahora califica para Navega con Confianza, independientemente de cuándo se ingresen los nombres?

MEX- Cruise with Confidence – Extension until March 31st, 2022. Updated January 13th, 2022 – Page 3



Para la elegibilidad de Navega con Confianza, las reservas dentro de un grupo deben tener nombres y depósito en o antes del 31 de marzo de 2022 para calificar. Los espacios de grupo sin nombre no aplican.

10. ¿Qué sucede si un pasajero en un camarote doble desea cancelar, mientras que el otro pasajero prefiere navegar?

- Fuera del Pago Final: Al cancelar un pasajero de la reserva, el precio se ajustará para reflejar la tarifa de suplemento individual actual para el pasajero que todavía desea navegar.
- Dentro del Pago Final: Si el pasajero opta por cancelar a cambio de un Crédito de Futuro Crucero al 100% con Navega con Confianza, la tarifa del pasajero individual no cambiará.

11. ¿Se protegerán las tarifas de cambio de avión de mi cliente?

Si su cliente reservó un boleto de avión reembolsable a través de Royal Caribbean, se pueden incurrir tarifas de cambio y son responsabilidad del pasajero. Si su cliente seleccionó una opción aérea no reembolsable a través de Royal Caribbean o un boleto de avión por su cuenta, comuníquese directamente con la compañía aérea para obtener más ayuda.

12. ¿Se procesará un reembolso por hoteles y compras de traslado?

Al elegir un Crédito de Futuro Crucero:

- Si su cliente compró alojamiento en un hotel o traslado con Royal Caribbean, todos los cargos serán reembolsados automáticamente. Las compras fuera de Royal Caribbean deberán dirigirse directamente con el proveedor o prestador de servicios.

Al optar por "Lift & Shift":

- Si su cliente compró alojamiento en un hotel o traslados con Royal Caribbean, estos se eliminarán durante el proceso de reubicación, pero se pueden volver a agregar, si lo desea, una vez confirmado en el futuro barco / navegación de su elección a tarifas vigentes. Las compras fuera de Royal Caribbean deberán dirigirse directamente con el proveedor o prestador de servicios.

13. Tras la cancelación, ¿se acreditará a mi cliente las compras previas al crucero, como paquetes de bebidas, excursiones en tierra, etc.?

Sí, las compras previas al crucero se reembolsarán a la forma de pago original.

14. ¿Siguen vigentes los plazos estándar de Pago Final?

Sí, aún se requiere el pago completo a los 75 días antes de navegación para salidas de 1 a 4 noches de duración y 90 días antes de la navegación para salidas de más de 5 noches.

15. ¿Todos los códigos de tarifas califican para Navega con Confianza?

Al optar por el Crédito de Futuro Crucero (FCC), se aplican todos los códigos de tarifa, sin restricciones. Las tarifas restringidas seleccionadas no son elegibles para la “Garantía del Mejor Precio” –incluidas, entre otras, las tarifas netas, tarifas de casino, tarifas de amigos y familiares de agentes de viajes, tarifas reducidas de agentes de viajes y camarotes de cortesía.

16. ¿Cómo se impactan las reservaciones con depósito no reembolsable con la Política de Navega con Confianza?

Las reservaciones con depósito no reembolsable son elegibles para la Política de Navega con Confianza y siguen las mismas pautas. Antes de la fecha límite del pago final, las reservaciones con depósito no reembolsable que deseen cambiar a un futuro crucero, en donde califique el barco y la fecha de salida pueden hacerlo sin ningún cargo, siempre y cuando la reservación se haga antes del 31 de marzo de 2022.

17. ¿Se protegerán los “Tour Conductors”?

Bajo la política de Navega con Confianza, los Tour Conductors serán protegidos, aunque el mínimo requerido de cabinas aún es necesario para calificar.

- **CRÉDITO DE FUTURO CRUCERO**

18. Asumiendo que mi cliente elige el Crédito de Futuro Crucero, ¿Cuál es el último día para redimirlo?

Todos los Créditos de Futuro Crucero con la política de Navega con Confianza, deben de utilizarse en salidas el 31 de diciembre de 2022 o antes o hasta un año después de la fecha original de salida, lo que ocurra después.

19. ¿Cómo se determina el valor del Crédito de Futuro Crucero de mi cliente?

El Crédito de Futuro Crucero de tu cliente se verá reflejado en la tarifa del crucero (Crucero + Tarifa no comisionable de la tarifa del crucero) que se pagó, menos impuestos y tarifas portuarias. Las tarifas de avión o pre y post crucero, traslados, propinas prepagadas e impuestos serán reembolsados en la forma original de pago.

20. ¿Qué pasa si hay una diferencia de la tarifa del crucero y el Crédito de Futuro Crucero emitido por la cancelación de mi cliente y la nueva reservación que le gustaría reservar?

Si la tarifa del crucero en la nueva reservación de su cliente excede el valor del Crédito de Futuro Crucero, su cliente se hará responsable de la diferencia. Alternativamente si la nueva tarifa del crucero es más baja que el valor del Crédito de Futuro Crucero, se emitirá un nuevo Crédito de Futuro Crucero con el saldo, teniendo la oportunidad de volver a navegar con nosotros.

21. ¿El Crédito de Futuro Crucero se puede utilizar entre marcas?

El Crédito de Futuro Crucero que se recibió por la política de Navega con Confianza son únicamente por marca y solamente se pueden usar en la marca en donde se hizo la cancelación.

22. El Crédito de Futuro Crucero se enviará directo al cliente, si es así ¿Cómo se les avisará a las agencias de viajes?

Todos los créditos de Futuro Crucero se enviarán directo al pasajero con copia a la agencia de viajes.

23. ¿Qué pasa si mi cliente utilizó el Crédito de Futuro Crucero para pagar su crucero existente y ahora desea cancelarlo bajo los términos de Navega con Confianza?

Si se utilizó un Crédito de Futuro Crucero para pagar la totalidad o una parte de la reservación existente, al cancelarlo, el FCC original se volverá a emitir al 100% del monto en la reservación cancelada. La fecha de vencimiento del FCC reemitido reflejara la del certificado original o se establecerá en 12 meses desde la fecha de cancelación, lo que sea posterior.

24. ¿Existen barcos o salidas donde el Crédito de Futuro Crucero por Navega con Confianza no aplique?

El FCC se puede utilizar en salidas el 31 de diciembre de 2022 o antes o hasta un año después de la fecha original de navegación, lo que ocurra después. FCCs no se pueden usar para grupos contratados o charters.

25. ¿Puede mi cliente redimir el Crédito de Futuro Crucero en una salida de Navidad o Año Nuevo?

Claro que sí. Los FCCs que se otorguen como resultado de la política de Navega con Confianza son aplicables para las salidas de Navidad y Año Nuevo.

26. ¿Se puede pagar el depósito de la reservación de mi cliente con un Crédito de Futuro Crucero?

Un Crédito de Futuro crucero por la política de Navega con Confianza no puede ser solamente utilizado para pagar el depósito del crucero. Sin embargo, si la tarifa del crucero es menor que el monto del FCC, no se requerirá ningún pago que no sea el monto adeudado por impuestos y tarifas portuarias. Si el FCC no cubre la tarifa del crucero, el cliente deberá de pagar el saldo adeudado o el monto del depósito, el que sea menor.

27. ¿Qué sucede si mi cliente realizó un depósito en una nueva reservación y el FCC emitido tiene un valor mayor que el valor del crucero?

Una vez recibida la solicitud, aplicaremos el Crédito de Futuro Crucero a la reservación de su cliente. El depósito del cliente se puede utilizar para pagar impuestos, tarifas, propinas prepagadas o el seguro de protección de viaje. Si el FCC tiene cualquier valor adicional después de la aplicación, se volverá a emitir un nuevo FCC con el restante.

28. ¿Puede mi cliente utilizar más de un Crédito de Futuro Crucero para pagar su tarifa de crucero?

Si. Si su cliente recibe más de un FCC que se generó como resultado de nuestra suspensión de viajes o nuestro programa Navega con Confianza, una mejora reciente ahora permite que se apliquen varios FCC al mismo huésped. Las FCC de depósito no reembolsable emitidas como parte del programa Navega con Confianza (emitidas después del 13 de marzo de 2020) también son elegibles. Todos los demás tipos de FCC deben usarse de forma independiente y no se pueden apilar.

29. ¿El Crédito de Futuro Crucero es aplicable a todas las reservaciones existentes o solo aplican nuevas reservaciones?

El Crédito de Futuro Crucero solamente puede usarse en nuevas reservaciones, sin embargo, nosotros entendemos que el cliente puede tener una reservación existente con depósito pagado con anticipación por el monto del certificado. Su cliente puede optar por aplicar el monto del FCC para cubrir cualquier monto adeudado hacia la tarifa del crucero en la reservación. Tome en cuenta que el FCC no cubre impuestos y tarifas portuarias u otros componentes de la reservación como el prepago de propinas o traslados. Las FCC no se pueden utilizar para obtener un reembolso.

30. Si mi cliente tiene una situación extraordinaria, específicamente relacionado con la redención de su Crédito de Futuro Crucero, ¿Hay algún proceso que deba seguir para ayudarlo con sus solicitudes?

Entendemos que puede haber un caso especial que requieren atención especial o consideración única. La mayoría de estas situaciones pueden ser abordadas por los miembros del equipo de nuestro call center, que se encuentran capacitados para poder ayudarlos a resolverlos.

31. ¿La fecha de vencimiento publicada en el Crédito de Futuro Crucero, indica hasta cuando mi cliente debe de reservar?

En un crédito de futuro crucero, la fecha de vencimiento indica hasta cuándo se debe de canjear el FCC por otro, es decir, la última fecha en la que el huésped puede reservar y aplicar el FCC. La fecha límite significa que el FCC se puede aplicar a cualquier crucero calificado que salga en la fecha indicada o antes.

- **LIFT & SHIFT - No aplica, expiro el 1 de febrero del 2021**

32. Si mi cliente reservó antes del 1 de febrero de 2021, ¿Es elegible para Lift & Shift en este momento o en cualquiera antes de la salida?

Los pasajeros pueden elegir volver a reservar bajo Lift & Shift hasta el 31 de enero de 2021 para salidas hasta el 30 de abril de 2022. Después de esta fecha (31 de enero de 2021), Lift & Shift expira y ya no será elegible.

33. Las compras pre-crucero de mis clientes, como paquete de bebidas, excursiones en tierra, etc. ¿Seguirán en la reservación futura?

No. Todas las compras pre-crucero se quitarán durante este proceso de volver a reservar y se pueden agregar a la futura reservación si se quiere con las tarifas vigentes.

34. ¿Existe un límite en la cantidad de veces que mi cliente puede levantar y cambiar su reserva?

Sí, a lo largo de la vida de la reserva de su cliente, pueden optar por Lift & Shift solo una vez durante el período de suscripción designado. Una vez que la opción Lift & Shift se aplicó, el cliente no puede volver a cambiar el barco o la fecha de salida sin perder la tarifa del crucero original y la promoción. Una excepción a esta regla es cuando una reserva cambia a un nuevo viaje y luego se suspende con Lift & Shift como una de las opciones de compensación.

35. ¿Los impuestos y tarifas están protegidos por Lift & Shift?

No, al aprovechar Lift & Shift para trasladar la reserva de su cliente a una fecha futura de navegación, los impuestos y las tarifas se ajustarán para reflejar los cargos asociados con la nueva navegación. Los impuestos y tasas desde la fecha de salida no estarán protegidos.

36. La reserva existente de mi cliente ha alcanzado el Pago Final y actualmente reside dentro del período de penalización por cancelación. ¿Mi cliente todavía puede hacer Lift & Shift?

Si la salida original estaba sujeta a cargos por cancelación (según lo determinado del día en que se trasladó la reserva), los cargos incurridos en base al programa de cancelación anterior seguirán en la reserva hasta la nueva navegación. Suponiendo que su cliente navegue según lo planeado no hay impacto. Sin embargo, si el cliente cancela su reserva, aplicaran cargos por cancelación: (i) según el calendario de cancelación de la reserva original, o (ii) bajo el calendario de cancelación de la nueva salida, el que sea mayor.

37. Al reubicar a mi cliente, ¿se actualizará automáticamente su cronograma 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 que califique, un cronograma de pago actualizado se reflejará automáticamente en la reserva de su cliente, así como en las facturas asociadas.

• MEJOR PRECIO GARANTIZADO

38. Para ajustes de precios dentro del pago final ¿son reembolsables los créditos a bordo?

El crédito a bordo obtenido como resultado de una reducción en el precio no es reembolsable.

39. ¿Puedo aprovechar las herramientas automatizadas para aprovechar la Garantía de Mejor Precio?

Fuera del pago final, puede aprovechar su sistema de reservaciones preferido para ajustar los precios. Sin embargo, para garantizar la precisión con la tarifa y la solicitud de crédito a bordo, le pedimos que llame a nuestro equipo de Trade Support & Service para realizar los cambios cuando se encuentra dentro del período de pago final.

40. ¿Se reflejará automáticamente una reducción de precio en la reserva de mi cliente?

No, los precios permanecerán sin cambios en las reservaciones, a menos que llame al call center para actualizar el precio más deseable u oferta promocional.

41. Si mi cliente opta por una tarifa más baja según la Garantía del mejor precio, ¿sigue siendo elegible para créditos promocionales a bordo confirmados previamente en la reserva?

Al optar por aprovechar la Garantía del mejor precio, se requiere que su cliente acepte los términos de la nueva tarifa, descontinuo todas las ofertas promocionales anteriores. En este caso, el crédito a bordo anterior ya no es elegible y será reemplazado por los términos del código de tarifa recientemente seleccionado.

42. Si mi cliente opta por una tarifa más baja según la Garantía del mejor precio, ¿se verá afectada mi comisión?

Al ajustarse a una tasa más baja **dentro del pago final**, lo tenemos cubierto ya que su pago de comisión permanecerá sin cambios. **Fuera del pago final**, al reducir la tarifa de crucero de su cliente, su comisión se ajustará para reflejar la nueva cantidad de comisión ganada basada en la tarifa de crucero más baja.

- **FLEXIBILIDAD DE POLITICAS - Temporal**

Para los viajes de 2021:

- Los puntos de contacto grupales en 180 días para navegar y 120 días para navegar se han eliminado temporalmente, lo que permite la capacidad de mantener espacio hasta la fecha de vencimiento del pago final.

43. ¿Por qué se tomó la decisión de relajar algunas de las políticas normales?

El alivio temporal de nuestras políticas estándar de revisión grupal permitirá una mayor flexibilidad durante estos tiempos de incertidumbre para adaptarse mejor a su negocio grupal durante gran parte de 2021.

44. ¿Necesito suscribirme a este programa?

No. Su espacio se actualizará automáticamente para reflejar estas nuevas políticas para viajes elegibles en 2021. Cualquier consulta llame a nuestro Call Center.

45. ¿Se incluyen los grupos contratados y charters en estas políticas de puntos de control grupales actualizadas?

No. Las políticas de charters y grupos contratados siguen con su política única de pagos.