



## ROYAL CARIBBEAN SUSPENSÃO GLOBAL

### Suspensão Global – até 30 Abril 2021

\*Spectrum of the Seas – 16 a 28Fev 2021

**Não inclui:** Quantum of the Seas desde Singapura

12 de Janeiro de 2021

Esperamos que se encontre bem de saúde, enquanto continuamos a viver tempos sem precedentes! Para garantir que temos tempo suficiente para nos concentrarmos nas nossas iniciativas e ações de regresso ao serviço em segurança, tomámos a decisão de estender mais uma vez a suspensão da nossa atividade global até **30 de Abril de 2021**, incluindo as partidas do *Spectrum of the Seas* entre 16 e 28 Fevereiro 21. A exceção são os nossos cruzeiros à partida de Singapura a bordo do *Quantum of the Seas*. O nosso plano é o regresso da operação a 1 de Maio de 2021.

Lamentamos muito o impacto que esta decisão possa ter nas suas férias. O nosso principal objetivo continua a ser um regresso saudável e ininterrupto, para os nossos hóspedes, tripulação e as comunidades que visitamos.

Estamos totalmente focados em poder voltar a receber os nossos hóspedes a bordo, e é com esse principal objectivo que criámos em parceria com a Norwegian Cruise Line Holdings Ltd. o - Painel de Navegação Saudável "[Healthy Sail Panel](#)" - uma equipa multifacetada de especialistas reconhecidos globalmente - que está a trabalhar ao lado do nosso novo Diretor de Saúde Pública e Médico, Dr. Calvin Johnson, de modo a contribuir para ajudar a indústria de cruzeiros a abrir caminhos na resposta à pandemia. Escusado será dizer que estamos todos juntos nisto!

Apesar de todos desejarmos estarmos a navegar, deixamos aqui algumas opções, incluindo uma opção que tem sido muito bem recebida por outros hóspedes, uma vez que permite receber um montante extra, a ser usado numa reserva futura quando começarmos a navegar novamente!

1. **125% Certificado para um Futuro Cruzeiro:** providenciamos um Certificado para um Futuro Cruzeiro no valor de 125%, para poder reservar um novo cruzeiro até 30 de Abril de 2022, com data de partida até 30 Setembro 2022.



Este montante é baseado no valor total pago. E estamos a oferecer um pouco mais, uma vez que temos consciência que esta é uma situação excecional.

O seu Certificado para um Futuro Cruzeiro será automaticamente enviado por email até 12 de Fevereiro de 2021. Portanto, não há nada que precise fazer neste momento.

As taxas de cruzeiro, gratificações pré-pagas e o montante pago para Upgrade dentro do programa RoyalUp serão automaticamente reembolsados. Estamos a trabalhar para que os reembolsos sejam realizados com a maior brevidade possível, e agradecemos a v/ compreensão pelo tempo de espera.

#### **IMPORTANTE:**

- Se optou pelo cancelamento da sua reserva ao abrigo do programa Cruzeiro com Confiança com a emissão de um Certificado para Futuro Cruzeiro de 100%, então esta oferta não se aplica.
- Se usou anteriormente um Certificado para um Futuro Cruzeiro (incluindo certificados provenientes da Suspensão Global), o seu Certificado será de novo reativado com o valor original. E receberá um novo Certificado para um Futuro Cruzeiro com o valor de 125%, para os restantes montantes liquidados, com data de expiração a 30 de Abril 2022, para partidas até 30 de Setembro 2022.
- Se ainda não tinha utilizado o seu Certificado para um Futuro Cruzeiro, referente a uma anterior suspensão global, o mesmo passará a ser ter uma validade maior, podendo ser aplicado a uma nova reserva até 30 Abril 2022 , para partidas até 30 Setembro 2022.
- Se a sua reserva já tinha sido cancelada em outra suspensão global e liquidou verbas adicionais numa nova reserva dentro desse período prolongado de suspensão, os Certificados originais serão reemitidos no valor original e irá receber um crédito de cruzeiro futuro de 125% por qualquer valor pago na nova reserva que foi agora cancelada. Pode optar pelo reembolso de um ou ambos os certificados.

#### **2. Programa Lift & Shift:**

Se preferir alterar a sua reserva atual para um cruzeiro similar em 2022 – teremos todo o gosto em fazê-lo! Iremos proteger a sua tarifa original e/ou a promoção da reserva original, desde que o itinerário, duração e categoria se mantenham. A nova data de partida deverá estar contida dentro das 4 semanas (antes ou depois) da reserva original. Por exemplo, se for alterar uma reserva marcada para 1 de Março de 2021, deverá selecionar a nova data de partida entre o período de 1 de Fevereiro 22 – 30 de Abril 2022; com o mesmo itinerário, duração (número de noites) e a mesma categoria.

- Esta alteração terá que nos ser comunicada até **26 de Janeiro de 2021**; caso não o faça, será emitido o Certificado para um Futuro Cruzeiro de 125% do valor.
- Só poderá escolher esta opção, se optar por cruzeiros com partidas até 30 Abril 2022. Cruzeiros com partida depois de 30 Abril 2022 não serão legíveis para esta opção, independentemente da data original do seu cruzeiro.



3. **Reembolso de 100%:** Ou, se preferir o reembolso total, no valor mais baixo que a oferta do crédito para um Futuro Cruzeiro, também teremos todo o gosto em processá-lo. Para que tenha oportunidade de poder vir a usar o crédito extra, tem até **31 de Março 2021**, para solicitar o reembolso e desativar o Certificado.

- Teremos todo o gosto em iniciar o processo de reembolso, mas terá que primeiro aguardar pela emissão do Certificado de 125% para um Futuro Cruzeiro.
- De seguida, o seu Certificado será desativado, e o processo de reembolso terá início, sendo reembolsado á forma original de pagamento e que incluirá também o valor de depósitos não reembolsáveis.
- Todo o processo deverá demorar cerca de 45 dias, após nos informar por escrito que pretende o reembolso.

**IMPORTANTE:** Se usou um Certificado emitido ao abrigo do programa Cruzeiro com Confiança, e agora está a solicitar o reembolso, irá ser reembolsado de todos os valores pagos na nova reserva acima do valor do certificado, e o seu certificado original emitido ao abrigo do programa Cruzeiro com Confiança será reativado.

Se pré-reservou excursões em terra, bebidas, pacotes de internet, refeições especiais ou outros pacotes a bordo, através do Cruise Planner, terá a opção de receber 125% em crédito a bordo (OBC), para ser usado na sua próxima viagem ou poderá optar invés do crédito pelo reembolso de 100%.

- Para seleccionar a opção de 125% de crédito a bordo, [clique aqui](#) para enviar sua solicitação. Se não recebermos a sua opção de compensação por esses itens pré-reservados até **26 de Janeiro 21**, receberá automaticamente o reembolso total do seu método de pagamento original.
- Os hóspedes que tenham adquirido excursões com organizações independentes devem entrar em contato com os seus operadores turísticos o mais rápido possível.
- Se optou pelo reembolso do cruzeiro ou pelo 'Lift & Shift', não será elegível para esta oferta de crédito a bordo.

Agradecemos a sua compreensão e lealdade. Todos nós sairemos desta situação mais fortes do que nunca. Mantenha-se saudável e seguro. Sentimos falta dos nossos hóspedes e estaremos prontos para recebê-lo muito em breve.

Melair  
Representante Royal Caribbean Portugal