

ROYAL UP

¡CONVIERTE CADA VENTA EN UNA OPORTUNIDAD PARA GANAR MÁS!

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿El monto de la oferta de RoyalUp es por persona por día o por toda la duración del crucero?

El monto de la oferta de RoyalUp es por persona por toda la duración del crucero. Las ofertas se basan en dos personas por camarote: solo el primer y segundo pasajero serán cobrados.

2. ¿La mejora de RoyalUp incluye alguna promoción adicional?

La mejora no incluye ninguna promoción adicional. Sin embargo, conservarás las promociones que ya tengas.

3. ¿Cómo funcionan las ofertas de RoyalUp si soy parte de un grupo o viaje con otra reservación?

Cada oferta se considera de manera individual, Royal Caribbean International no puede garantizar que todas las reservaciones que viajan juntas sean mejoradas. En el caso de que todas las reservaciones sean mejoradas, Royal Caribbean International no puede garantizar que todos los camarotes mejorados estén cerca unos de otros.

4. ¿Cuándo se le notificará a mi cliente si es elegible para participar en la subasta de RoyalUp?

Si está reservado en un viaje elegible, recibirá un correo electrónico entre 45 y 75 días antes de la salida con instrucciones sobre cómo ofertar. Asegúrate de que esté registrado para recibir nuestras comunicaciones en <https://www.royalcaribbean.com/mex/es/cruise-deals>

5. ¿Puedo rechazar la mejora de RoyalUp después de que haya sido aceptada?

No, una vez que tu oferta es aceptada, tu tarjeta será cobrada de inmediato y el monto pagado por la mejora es final y no reembolsable.

6. ¿Qué sucede con las promociones que ya tengo si soy mejorado a través de RoyalUp?

Conservarás las promociones que ya tengas según la categoría de camarote originalmente reservada. Sin embargo, no se agregarán promociones adicionales a tu reservación.

7. ¿Puedo elegir la ubicación o características específicas del camarote mejorado con RoyalUp?

No, la ubicación y atributos de tu camarote dependerán de la disponibilidad. Royal Caribbean International no puede garantizar un número de camarote específico.

8. ¿Cuánto debo ofertar a través de RoyalUp si mi reservación incluye a más de 2 huéspedes?

Si tu reservación incluye varios huéspedes (entre 2 y 5 pasajeros), el monto de la oferta enviada será por huésped, pero solo se cobrará al primer y segundo huésped de la reservación.

9. ¿Puedo modificar o cancelar mi oferta de RoyalUp después de enviarla?

Puedes modificar o cancelar tu oferta hasta 2 días antes de la salida, siempre que tu oferta no haya sido aceptada por Royal Caribbean International y tu tarjeta de crédito no haya sido cobrada.

10. ¿Cuándo sabré si mi oferta de RoyalUp fue aceptada?

Tu oferta puede ser aceptada en cualquier momento desde el momento en que se envía hasta 1 día antes de la salida del viaje.

11. Mi cliente no ha recibido un correo electrónico y faltan menos de 45 días para la salida, ¿qué debe hacer?

Si no ha recibido ninguna notificación sobre su elegibilidad para mejorar, primero debe confirmar que está registrado para recibir comunicaciones de Royal Caribbean en <https://www.royalcaribbean.com/mex/es/cruise-deals>. Una vez hecho esto, indícale que visite <https://www.royalcaribbean.com/mex/es/booked/cruise-room-upgrade> donde puede ingresar su apellido y número de reservación para verificar si es elegible.

12. ¿Cómo se me cobrará una mejora de RoyalUp si soy huésped individual?

Se te cobrará con base en ocupación doble.

13. Si tengo dos reservaciones, ¿puedo ofertar solo una vez a través de RoyalUp y, si es aceptada,

No, si tienes dos camarotes deberás enviar dos ofertas por separado y serán consideradas de manera independiente. Royal Caribbean International no puede garantizar que ambas reservaciones sean mejoradas. En caso de que una de las reservaciones sea mejorada, no podrás mover a los otros huéspedes al camarote mejorado. Todas las reservaciones canceladas dentro del periodo de penalización estarán sujetas a cargos por cancelación.

14. ¿Por qué yo o alguien con quien viajo no recibimos una invitación para ofertar en una mejora de camarote RoyalUp?

Para recibir una invitación por correo electrónico para ofertar en una mejora de camarote, el huésped debe estar suscrito a los correos de marketing de Royal Caribbean International. Para suscribirse y recibir correos, los huéspedes pueden registrarse en nuestro sitio web, hacerlo durante el proceso de check-in en línea o dentro de la sección "Mis reservaciones" del sitio web.

15. Si soy mejorado a una categoría de camarote superior con RoyalUp, ¿tendré que pagar una cantidad de propina basada en la nueva categoría mejorada?

Sí, al mejorar a una categoría de camarote superior, cada huésped en la reservación puede estar sujeto a una propina más alta. El monto de la oferta no incluye la propina adicional. Si la oferta es aceptada, la diferencia entre las propinas del camarote original y el mejorado (si aplica) se aplicará automáticamente a todos los huéspedes ("Cargos adicionales").

16. Si mi oferta de RoyalUp es aceptada, ¿ganaré puntos Crown & Anchor a la tasa asociada con mi nueva categoría de camarote mejorada?

No. Las ofertas aceptadas ganarán puntos CAS según la categoría de camarote original adquirida, y no según la categoría del camarote mejorado. Los términos y condiciones de tu reservación original permanecerán vigentes tras la aceptación de una oferta, incluidos los Términos y Condiciones de Crown & Anchor. La mejor forma de ganar puntos rápidamente es comprar la categoría de camarote mejorada desde la reservación original.

17. ¿Los cargos adicionales de RoyalUp son comisionables?

Sí, con base en el porcentaje de comisión de la reservación. Por el momento, la única excepción son las reservaciones que se realicen bajo un código de tarifa neta, las cuales no generarán comisión sobre el cargo adicional.