



CONTACT CENTER

PREGUNTAS FRECUENTES

Teléfono de contacto, horario y direcciones útiles

Teléfono atención agentes de viajes: 902 345 145 o +34 938 002 975

De lunes a viernes de 09:00hrs a 19:30hrs

Sábados de 10:00h a 14:00 h.

RCL Cruises LTD, sucursal en España

Calle Provença, 392, Planta 5 | 08025 Barcelona

Tax ID: W8261585G

www.RoyalCaribbean.es | www.CelebrityCruises.es | www.Azamara.com

Dirección de Email

Departamento reservas agencia de viajes: **reservas.es@rccl.com**

Departamento aéreo: **aereo.es@rccl.com**

Departamento grupos: **grupos.es@rccl.com**

Departamento club de fidelización RCI: **cas.es@rccl.com**

Departamento club de fidelización CEL: **captainsclub.es@rccl.com**

Departamento de excursiones: **excursiones.es@rccl.com**

Departamento post crucero: **crelations.es@rccl.com**

Departamento administrativo: **admin.es@rccl.com**

Departamento facturas co-marketing: **proveedores.es@rccl.com**

Efectuar un bloqueo o reserva

Las reservas pueden efectuarse a través de nuestras herramientas online, Espresso (www.cruisingpower.com o www.royalcaribbeanagentes.es). También puede contactar a través de nuestro **Departamento de reservas**, le recomendamos tenga a mano los nombres y fechas de nacimiento de todos los pasajeros.

Si lo que quiere es confirmar una reserva, debe efectuar el depósito que figura en la oferta y enviar un email informando de la confirmación, junto con la primera hoja de la agencia firmada y sellada y con una copia del depósito al siguiente email: **reservas.es@rccl.com**





Depósito requerido

Para el depósito de los cruceros con Royal Caribbean y Celebrity Cruises se precisa un pago a cuenta cuyo importe se determina en función de la duración del crucero.

Cruceros de 1-5 noches	50 Euros por persona
Cruceros de 6-8 noches	125 Euros por persona (Excepto cruceros Galápagos: 360 Euros por persona)
Cruceros de + 9 noches	225 Euros por persona

Azamara solicita un depósito de 400 Euros por persona.

Pago total

El pago total de la reserva deberá realizarse 45 días antes de la fecha de salida o en el momento de la aceptación de la reserva si la aceptación se produce dentro de los 45 días previos a la fecha de embarque. Es necesario enviar un email informando, con una copia del pago al siguiente email **admin.es@rccl.com** incluyendo en copia también el email **reservas.es@rccl.com**

Datos bancarios

Para efectuar pago del depósito y/o pago final:

Cuenta bancaria	JP Morgan Bank NA, Sucursal en España
IBAN	ES90/0151/0001/6800/7916/4623
BIC/SWIFT	CHASEM3

Comisión

Base de crucero comisionable	% indicado en el contrato
Base de crucero no comisionable (NCCF)	No comisionable
Tasas de embarque	No comisionable
Seguro de viaje y gastos de cancelación	10%
Paquete aéreo	10%
Hoteles pre y post crucero	10%
Traslados	No comisionable
Pre-pago servicios a bordo (PPGR)	No comisionable





Extensión de opción máxima

Categoría	Extensión
Ofertas de camarotes cat. garantizadas GTY (ZI, YO, XB, etc.)	24 hrs
Ofertas con fecha salida - más de 1 mes	2 días
Ofertas con fecha salida - menos de 1 mes	24 hrs
Ofertas donde indicamos "NO OPTION EXTENSION"	No extensión

*Sujeto a disponibilidad del crucero.

Gastos de cancelación

El crucero será cancelado a partir de la fecha en que recibamos el aviso de cancelación por escrito a reservas.es@rccl.com.

Los gastos de cancelación aplicables para **Royal Caribbean y Celebrity Cruises** son los siguientes:

Cruceros de 1-8 noches	Cruceros de 9 o más noches	Gastos de cancelación
Días antes de la salida	Días antes de la salida	(por persona cancelada)
49-30 días	59-30 días	Importe total del depósito
29-8 días	29-15 días	50% del importe total
7-0 días	14-0 días	100% del importe total

Para las salidas en fechas festivas (Navidad, Año Nuevo y Semana Santa), y los cruceros a las Galápagos los gastos de cancelación serán los mismos que se indican, pero aplicables a cancelaciones a partir de 90 días de la fecha de salida.

Los gastos de cancelación aplicables a **Azamara** son los siguientes:

Días antes de la salida	Gastos de cancelación (por persona cancelada)
Mas de 121 días	60 Euros
120 a 91 días	25%
90 a 61 días	50%
60 - 31 días	75%
30 - 0 días	25%

La cancelación o modificación de los vuelos debe solicitarse por escrito a aereo.es@rccl.com y se aplicarán los gastos que solicite cada compañía aérea. Todos los paquetes con promoción aérea (Paquete Vuela y Navega) están sujetos a gastos de cancelación desde el momento de la aceptación de la reserva. En esta promoción los gastos son de 100% y serán aplicados desde el momento de la emisión de dichos billetes más los gastos del crucero que figuran en la tabla superior.



Cancelaciones de los servicios adicionales

Hotel	No hay gastos antes de 30 días / 50% entre 29 y 8 días / 100% gastos menos de 7 días inicio de la estancia.
Traslados	No hay gastos si la cancelación se produce antes de la salida. No presentación implica 100% gastos.
Servicio a bordo	Importe reembolsable si se cancela el crucero*.
Excursión	Reembolso total de la excursión si la cancelación se produce 4 días antes de la fecha de inicio del crucero.
Tours privados	Reembolso total si la cancelación se produce 30 días antes de la fecha de inicio del crucero.
Paquete aéreo	Los gastos correspondientes de cancelación son los que solicite cada compañía aérea. Todos los paquetes con promoción aérea (Paquete Vuela y Navega) están sujetos a gastos de cancelación desde el momento de la aceptación de la reserva. En esta promoción los gastos son de 100% y serán aplicados desde el momento de la emisión de dichos billetes.
Seguro de viaje y gastos de cancelación	Importe no reembolsable

* No aplica a Azamara.

Pre-pago de servicio a bordo (propinas) para Royal Caribbean y Celebrity Cruises

En todos nuestros barcos, se ofrece a los miembros de la tripulación que te han brindado un buen servicio y una atención personalizada, un pago por dicho servicio, coloquialmente conocido como "propinas". Al efectuar tu reserva, incluiremos automáticamente el importe correspondiente al servicio a bordo (propinas). Si tus clientes no desean prepagar el servicio a bordo (propinas), deberás notificarlo en el momento de aceptar la reserva y en este caso se les cargará el importe directamente durante el crucero, cargándose automáticamente el importe diario en tu cuenta de gastos a bordo. Si no desean que sea cargado, pueden solicitar a nuestro personal de abordaje su anulación.

Para todas las consumiciones realizadas a bordo y servicios de belleza, pagados con el sistema SeaPass tienen un recargo automático del 18% en concepto de servicio. Para los cruceros que se realizan en su totalidad dentro del ámbito de la Unión Europea, el importe de las compras o servicios adquiridos a bordo puede estar sujeto al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Documentación final de viaje

La documentación final de viaje se genera de forma automática, entre 24/72 horas, una vez imputado el pago final de la reserva.





Camarote garantizado

Ocasionalmente, también disponemos de ofertas promocionales de camarotes garantizados. En estas promociones se pueden clasificar 4 categorías garantizadas:

Royal Caribbean	Celebrity Cruises
WS: Suite	W: Suite
XB: Camarote con balcón	X: Camarote con balcón
XN: Camarote Neighborhood	XA: Camarote AquaClass balcón
YO: Camarote Exterior	XC: Camarote Concierge balcón
ZI: Camarote Interior	Y: Camarote exterior
	Z: Camarote interior

En las promociones de camarote garantizado, el número de camarote y categoría asignada se notificarán con posterioridad a la confirmación de la reserva, incluso el mismo día del embarque.

Edad mínima para viajar

Se establece una edad mínima de 6 meses para viajar en todos los cruceros de Royal Caribbean International, Celebrity Cruises y Azamara. El bebé deberá haber cumplido los 6 meses antes de la fecha de embarque del crucero.

En todos los cruceros trasatlánticos, transcontinentales y en destinos como Antártida, Hawái, Islas del Pacífico y Sudamérica, la edad mínima se establece en 1 año, habiéndolo cumplido antes de la fecha prevista de embarque.

Restricciones de edad

La edad mínima para viajar solo es de 21 años para los cruceros por EEUU y Canadá y de 18 años para el resto de los destinos. Esta normativa aplica, por ejemplo, a todos los cruceros que se originen en Europa.

Dependiendo del destino, no se permite viajar solos en un camarote a los menores, a menos que vayan acompañados por un adulto mayor de 18 / 21 años.

Los menores de 18 o 21 años que NO viajen acompañados de sus padres o tutores legales deberán presentar en el momento del embarque un documento notarial de quien ejerza la patria potestad o tutela autorizando al menor realizar el viaje. Si el adulto que viaja con el menor es su tutor/a legal deberá presentar el certificado oficial de tutoría respecto al menor.

Los casos de matrimonios y ambos menores de 21 años, pero mayores de 18, se requerirá un certificado de matrimonio en el momento del embarque.

Las autoridades españolas también requieren de una declaración firmada de permiso de viaje para menores viajando sin los padres/tutores legales. Este documento se puede tramitar en la Dirección general de policía, en la Guardia Civil, Notarías y Ayuntamientos.



Edad mínima consumo alcohol

Para los cruceros por Estados Unidos y Canadá la edad mínima para consumir alcohol es 21 años, para los cruceros por Europa y otros destinos es 18 años.

Requisitos específicos de salud y embarazo

Lamentablemente, no podemos permitir el embarque a las mujeres que cumplan la semana 24 de gestación antes de la salida o durante el crucero. Si a la fecha de embarque la pasajera está embarazada deberá presentarnos un certificado médico confirmando que está de menos de 24 semanas y en buen estado de salud para viajar. Debe enviarnos dicha carta con un mínimo de 30 días de antelación con respecto a la salida de su viaje y llevarlo consigo en el momento del embarque.

Comidas especiales

Royal Caribbean puede disponer a bordo de menús en las siguientes dietas especiales: vegetariana, diabética, baja en grasas, baja en sal y baja en colesterol. También puede ofrecer, bajo petición cursada mínimo tres semanas antes del inicio del crucero, menús en las siguientes dietas: comidas kosher*, comidas sin gluten y comidas sin lactosa. Rogamos nos lo indiquen por escrito proporcionando el máximo detalle posible.

*La comida kosher debe solicitarse como mínimo 45 días antes de la fecha de salida para crucero desde Estados Unidos, 90 días antes para Europa y Sudamérica y 100 días antes para cruceros por Australia y Asia.

Documentación - requisitos de pasaporte y visados

Es responsabilidad del pasajero conocer y disponer de la documentación y requisitos de pasaporte, visados y formalidades sanitarias necesarias para el viaje. Comprueba la validez de los documentos antes de la salida. Recomendamos para mayor seguridad, que el pasaporte tenga una validez mínima de 6 meses, hasta la finalización del viaje.

Deberás asegurarte de que exactamente el mismo nombre que figura en tu pasaporte, aparezca en tus billetes de viaje. Si hubiera alguna diferencia podrían denegarte el acceso a tu vuelo y crucero.

Lamentamos no poder aceptar ninguna responsabilidad en caso de que sea denegada tu entrada para realizar cualquier vuelo, en cualquier país o incluso en las dificultades que puedas tener o costes en que puedes incurrir como resultado de no tener un pasaporte aceptable o los visados requeridos.

Todos los daños que puedan derivarse por falta de documentación necesaria serán por cuenta del pasajero, incluidos los gastos de anulación por desistimiento y los producidos por la interrupción o no inicio del viaje, y los derivados por una eventual repatriación.

NOTA IMPORTANTE: todos los documentos de viaje (Pasaporte, DNI, NIE, Visados, etc.) deben ser válidos y vigentes en las fechas del viaje. Documentos que hayan expirado, en trámites de renovación o solicitud, incluso con resguardo oficial, NO se consideran documentos válidos y conllevan la denegación de embarque.





Actividades a bordo

Flow Rider*	Límite de estatura.
Pista de Patinaje sobre hielo*	Menores de 16 años deben ir acompañados de un adulto
Rocodromo*	Límite de estatura y peso, menores de 6 años acompañados de un adulto
Solarium & Gimnasio	Mínimo 16 años
Adventure Ocean	de 3 a 17 años
Teatro	Menores de 16 años acompañados de un adulto
Hidromasaje	Menores de 16 años acompañados de un adulto
Bingo	Menores de 21 años acompañados de un adulto
SPA / Pub / Disco / Casino	Mínimo 18 años
Zip Line*	Límite de estatura y peso
Piscina	Límite de edad y estatura**

*Actividades disponibles solo en algunos barcos de la flota Royal Caribbean International. Rogamos consultar características de cada barco a través de nuestras páginas webs.

** Los niños que precisen del uso de pañales solo podrán acceder al Baby Splash Zone. (No disponible en todos los barcos).