UNIVERSAL
PARKS & RESORTS VACATIONS

Official Travel Company of Universal Destinations & Experiences

TRAVEL INDUSTRY SALES

Preguntas Frecuentes

Preguntas Frecuentes de Asesores de Viajes





Aunque Universal hace esfuerzos razonables para incluir información actualizada en el Playbook y los servicios, Universal no ofrece garantías ni declaraciones sobre su precisión, actualidad, fiabilidad, integridad o cualquier otro aspecto.

Actualizado
el 3 de nov de 2025

CONTENIDOS

03 Acrónimos

04 Reservas *(UPRV, comisiones, políticas)*

11 Hoteles de Universal Orlando Resort

15 Detalles de los Parques *(admisión temprana, horarios, HHN)*

19 Universal Partner Community

24 Capacitaciones

26 Directorio y Recursos

Haz clic en un tema arriba para ir a ese capítulo.

ACRÓNIMOS

UDX	Universal Destinations & Experiences
UPRV	Universal Parks & Resorts Vacation
UOR	Universal Orlando Resort
USF	Universal Studios Florida
IOA	Universal Islands of Adventure
UEU	Universal Epic Universe
VB	Universal Volcano Bay
USH	Universal Studios Hollywood
UKR	Universal Kids Resort
AP	Annual Pass
EPA	Early Park Admission
HHN	Halloween Horror Nights
TIS	Travel Industry Sales
UPC	Universal Partner Community
CFAR	Cancel for Any Reason

RESERVACIONES



Official Travel Company of Universal Destinations & Experiences

RESERVACIONES

1. **¿Dónde puedo encontrar detalles sobre paquetes de vacaciones y productos que puedo vender?**
   Toda la información sobre paquetes vacacionales, incluidas nuestras promociones actuales, está en nuestro VAX Supplier Showcase.
2. **¿Cuál es el monto del depósito para los paquetes vacacionales?**
   - 46 días o más antes de la llegada: $50 por persona (cualquier edad), más el costo del pasaje aéreo y ciertos complementos seleccionados, pagaderos al momento de la reserva.
     - Paquetes que incluyen suites de lujo: $100 por persona (cualquier edad), más el costo del pasaje aéreo y ciertos complementos seleccionados, pagaderos al momento de la reserva.
   - 45 días o menos antes de la llegada: El pago completo se debe realizar al momento de la reserva. Los paquetes reservados con depósito serán automáticamente cargados con el pago completo.
3. **¿Cuándo se debe realizar el pago final para los paquetes vacacionales de UPRV?**
   El pago final debe realizarse 45 días antes de la llegada. Si la reserva se hace dentro de los 45 días previos a la llegada, se requiere el pago completo en el momento de la reserva. Los paquetes vacacionales reservados con depósito serán automáticamente cargados con el pago completo al llegar al plazo de 45 días.
4. **¿Cuál es la política de retención de cortesía para los paquetes vacacionales de UPRV?**
   - Los paquetes vacacionales pueden colocarse en una retención de cortesía de 3 días* si faltan 48 días o más para el viaje. **Las suites de lujo tienen una retención de cortesía de 1 día, sin importar cuántos días falten para el viaje.*
     - De 45 a 11 días antes del viaje: retención de cortesía de 1 día.
     - Por favor, consulta el recuadro de pagos en la reserva para ver la fecha específica de vencimiento del depósito. Si no se realiza ningún pago antes de esta fecha, la reserva se cancelará automáticamente al final del día.
   - Las órdenes de solo boletos no pueden colocarse en retenciones de cortesía. El pago completo se debe realizar al momento de la reserva.
5. **¿Se pueden usar las tarjetas de regalo de Universal para pagar paquetes vacacionales o órdenes de solo boletos en VAX?**
   No, las tarjetas de regalo de Universal no pueden usarse para pagar ningún pedido en VAX. Las tarjetas de regalo de Universal solo pueden usarse en los parques y hoteles de Universal Orlando Resort, y en Universal CityWalk.

RESERVACIONES

6. **¿Se pueden reservar pases anuales de Universal Orlando y son comisionables?**
   Sí, los pases anuales de Universal Orlando se pueden reservar en VAX y son comisionables al 10%. *(Los pagos mensuales con FlexPay no están disponibles en VAX)*

7. **¿Dónde puedo encontrar quién califica para los paquetes vacacionales militares?**
   Miembros elegibles del servicio se pueden encontrar en el VAX Supplier Showcase de Universal Orlando. Para obtener más información y para reservar un paquete vacacional militar, comunícate con el equipo de asesores de viajes al 1 (800) 224-3838. *(Estos paquetes no se pueden reservar en VAX).*

8. **¿Cuándo se podrá reservar el siguiente año?**
   Aunque no haya una fecha específica en la que los paquetes y productos para el próximo año estén disponibles para reservar, por favor manténgase al tanto de los avisos de comunicación cuando estén activos en VAX.

9. **¿Puedes transferir un paquete vacacional de UPRV que fue reservado directamente por tu cliente a un Asesor de Viajes?**
   Las reservas de UPRV deben ser canceladas y reservadas nuevamente. Están sujetas a la disponibilidad y precios actuales al momento de la nueva reserva. El cliente también tendría que proporcionar autorización antes de cancelar su reserva directa, ya sea llamándonos con anticipación para que nuestro equipo del centro de llamadas pueda anotar la reserva, o estando en la llamada con el Asesor de Viajes. Cualquier fondo en la reserva del cliente puede transferirse a la nueva reserva.

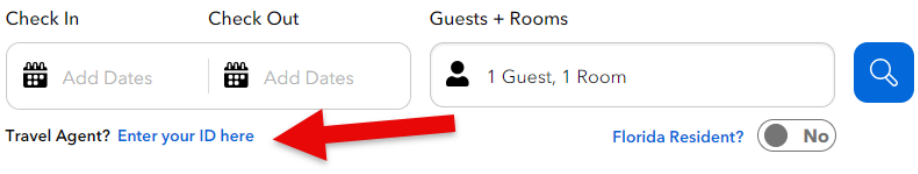
10. **¿Se puede transferir una reserva exclusiva de habitación en Loews hecha directamente por tu cliente a un Asesor de Viajes?**
    Al igual que con las reservas de UPRV, la reserva debe ser cancelada y realizada nuevamente bajo el asesor de viajes. Está sujeta a la disponibilidad y precios actuales al momento de la nueva reserva, así como a posibles políticas de cancelación. Los clientes deberán comunicarse directamente con nosotros para cancelar su reserva original y recibir un reembolso.

RESERVACIONES

11. ¿Puedo reservar grupos para Universal Orlando Resort?
Sí, tenemos múltiples opciones para grupos. Por favor, consulte el Directorio para contactar al departamento correspondiente de grupos.

12. ¿Cómo reservo solamente una habitación de hotel en Universal Orlando?

- Llame al equipo de Asesores de Viaje al 1 (800) 224-3838. Asegúrese de que su agencia esté registrada directamente con Loews Hotels para poder reservar solamente la habitación.
- También puede reservar a través de UniversalOrlando.com y hacer clic en "Enter your ID here" en la pantalla de búsqueda de hoteles para ingresar las credenciales de su agencia.



DESPUÉS DE LA LLEGADA

13. ¿La tarjeta de crédito que usé para pagar mi orden de boletos debe estar a nombre de la misma persona que aparece en la orden?
Sí. Para recoger la orden de boletos en Will Call Kiosks, el nombre en la tarjeta de crédito debe coincidir con el nombre en la orden de boletos.

14. ¿Se puede proporcionar un reembolso parcial en un boleto de varios días si solo se utilizó un día?
Los clientes deberán visitar el área de Guest Services en el parque para recibir asistencia, ya que las situaciones se manejan caso por caso. También pueden llamar a Guest Services al (407) 224-4233.

15. ¿Qué sucede si Volcano Bay cierra debido al clima durante el período de validez del boleto?
Los clientes deberán visitar el área de Guest Services en el parque para recibir asistencia, ya que las situaciones se manejan caso por caso. También pueden llamar a Guest Services al (407) 224-4233.

COMISIONES

1. ¿Cuánto tiempo tarda normalmente el procesamiento de los pagos de comisión de UPRV?

Las comisiones de UPRV se pagan 30 días después de que el cliente haya completado su viaje.

2. ¿Dónde puedo encontrar las guías de comisión?

Están ubicadas en "Supplier Showcases" en VAX, bajo la sección 'Resources':

- **Universal Orlando Resort**
- **Universal Studios Hollywood**
- **Universal Kids Resort**

3. ¿Dónde puedo encontrar el monto de la comisión para una reservación específica de UPRV?

Abre la reservación en VAX y presiona el enlace etiquetado como "Booking Administration" del lado Izquierdo.

4. ¿Cómo verifico si se han pagado las comisiones para una reservación específica de UPRV?

Abre la reservación en VAX y desplázate hacia abajo hasta'Itinerary Tools' al final de la pantalla. Selecciona la pestaña 'History'. Luego, en el cuadro desplegable central, selecciona 'Accounting Activity'. Verás varios cuadros como 'Current Balance' y 'Deposits'. Busca el cuadro etiquetado como 'Refunds'. Si ves un cuadro de 'Refunds', significa que la comisión ha sido pagada. Aparecerá una línea que dice 'CREDIT CARD COMMISION', con el monto en dólares y una fecha.

Si tu agencia tiene pagos directos por ACH, el depósito tomará aproximadamente 7 días después de la fecha mostrada *(en el ejemplo que se muestra abajo, el depósito ocurrió el 24 de enero)*. Si tu agencia recibe cheques físicos por correo, por favor permite tiempo adicional para el envío por USPS.

Refunds

Type	Amount	Date
CREDIT CARD COMMISSION	$-619.96(USD)	11Jan24

COMISIONES

5. ¿Las comisiones están protegidas en caso de cancelación, incluyendo 'Cancel For Any Reason'?

No, no protegemos la comisión en caso de cancelación.

6. ¿Qué hago si necesito ayuda adicional con mis comisiones?

Por favor, inicia sesión en Universal Partner Community y selecciona 'Support' en la barra de menú superior. Luego selecciona el botón 'Submit A Case.' Completa el formulario con todos los detalles necesarios, incluyendo el número de reservación. Un miembro de nuestro equipo de soporte se comunicará contigo por correo electrónico dentro de 72 horas hábiles.

7. ¿Cómo verifico las comisiones de una reservación (solo habitaciones) de Loews?

Contacta al equipo de contabilidad de Loews por correo electrónico a: lkwgstsrvctcommission@loewshotels.com.

Por favor, asegúrate de incluir el número de reservación de Loews, tu información de contacto *(como asesor de viajes)*, el nombre del cliente en la reservación, así como la fecha de check-in y el hotel reservado.

Las comisiones de Loews se pagan entre 4 y 6 semanas después del viaje.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN

1. **¿Cuál es la política de cancelación del paquete vacacional de UPRV?**
   - 46 días o más antes de la llegada: reembolso completo de cualquier pago realizado, menos las tarifas impuestas por la aerolínea, CFAR (Cancel For Any Reason) y/u otros componentes.
   - De 45 a 0 días antes de la llegada: tarifa de $200 por reservación, más las tarifas impuestas por el hotel, aerolínea, CFAR y/u otros componentes.

2. **¿Cuánto tiempo tardan los reembolsos?**
   Por favor, permita de 5 a 6 semanas para el procesamiento. Los reembolsos se realizarán en el mismo método de pago utilizado en la transacción original.

3. **¿Las reservas solo de boletos son reembolsables?**
   La política de UPRV establece que todos los pedidos de boletos no son intercambiables ni reembolsables.

4. **¿Qué sucede con el pasaje aéreo no reembolsable en una reserva cancelada?**
   El valor del pasaje aéreo original pagado puede aplicarse a un nuevo boleto aéreo. Esto es válido por un año a partir de la fecha del boleto y debe canjearse a través de Universal Parks & Resorts Vacations, viajando al mismo destino (Orlando, FL o Hollywood, CA). Está sujeto a tarifas de las aerolíneas, incluyendo la tarifa de reemisión, así como cualquier diferencia en los precios del pasaje aéreo.

5. **¿Qué hago si mi cliente necesita modificar o cancelar una reserva antes de la llegada?**
   Puedes modificar o cancelar la reserva directamente en VAX o contactar a nuestro equipo de Asesores de Viajes Dedicados de Universal al 800-224-3838 para obtener más ayuda. **NOTA:** Si la reserva está a 5 días o menos de la llegada, por favor no la modifiques ni la canceles en VAX; en su lugar, llámanos.

6. **¿Qué hago si mi cliente necesita modificar o cancelar una reserva después de la llegada?**
   - **Paso 1:** Por favor, haz que el cliente se dirija directamente a Servicios al Huésped de Universal Orlando para recibir asistencia con modificaciones o cancelaciones después de que los boletos hayan sido utilizados.
   - **Paso 2:** Asesor de viajes: para actualizar la estadía en el hotel, comunícate con nuestro equipo de Asesores de Viajes Dedicados de Universal Orlando al 800-224-3838 para recibir asistencia.



HOTELES

HOTELES

1. ¿Cuál es el horario de check-in y check-out?

- El check-in es a las 4:00 PM
- El check-out es a las 11:00 AM

2. ¿Cómo funciona el acceso ilimitado a las atracciones con Universal Express Unlimited al hospedarse en hoteles selectos del Signature Collection?

*(*Loews Portofino Bay Hotel, Hard Rock Hotel, Loews Royal Pacific Resort)*

- Tu llave de habitación es tu pase Express. Debes hacer el check-in primero para recibir tu llave de habitación y poder utilizar el beneficio de acceso Express. Cada persona hospedada *(incluidos los niños de 3 años en adelante)* necesita su propia llave de habitación para acceder a las atracciones participantes.
- Puedes hacer el pre check-in desde las 7:00 AM. Si tu habitación aún no está lista, se te notificará cuando esté disponible. Sin embargo, la recepción te entregará las llaves de la habitación para que puedas disfrutar de los parques utilizando tu beneficio de Universal Express.
- El acceso ilimitado a las atracciones con Universal Express es válido en Universal Islands of Adventure y Universal Studios Florida *(no es válido en Universal Volcano Bay ni en Universal Epic Universe)* desde el día del check-in hasta el día del check-out, para todas las personas incluidas en la reserva de la habitación.

3. ¿Cuál es el horario del Vacation Planning Center en todos los hoteles de Universal Orlando?

Los escritorios están ubicados en el lobby de los hoteles y abren diariamente de 7:00 AM* a 8:00 PM.

- **Los escritorios abrirán a las 6:30 AM cuando el beneficio de Entrada Temprana al Parque comience a las 7:00 AM.*
- *Los horarios están sujetos a cambios sin previo aviso.*
- *Los escritorios en los Universal Partner Hotels tienen horarios de operación diferentes*

4. ¿Qué hoteles de Universal Orlando tienen un Starbucks completo?

- Universal Endless Summer Resort - Dockside Inn and Suites
- Universal Endless Summer Resort - Surfside Inn and Suites
- Universal Cabana Bay Beach Resort
- Universal Aventura Hotel

HOTELES

5. ¿Se pueden entregar compras de supermercado en los hoteles?

Los hoteles no retienen compras de supermercados. Si haces un pedido, deberás encontrarte directamente con el repartidor para recibirlos.

6. ¿Qué hoteles de Universal Orlando aceptan mascotas?

Loews Sapphire Falls Resort, Loews Royal Pacific Resort, Hard Rock Hotel, Loews Portofino Bay Hotel

7. ¿Cuál es la tarifa por mascota?

- $150 + impuestos por toda la estadía (*sujeto a cambios; por favor visita las páginas de los hoteles en nuestro sitio web para obtener información actualizada y detalles completos.*)
- Se permiten hasta 2 mascotas por habitación, sin restricciones de raza; las mascotas de cualquier tamaño o forma pueden alojarse únicamente en habitaciones designadas como pet-friendly, con el pago obligatorio de la tarifa de limpieza. Mascotas consideradas "peligrosas", como cocodrilos, serpientes venenosas, tigres, etc., no son aceptadas en ninguno de los hoteles.

8. ¿Qué hoteles ofrecen cama adicional (rollaway bed) y cuál es el precio?

- Loews Sapphire Falls Resort, Loews Royal Pacific Resort, Hard Rock Hotel, Loews Portofino Bay Hotel, Universal Helios Grand Hotel
- $35 + impuestos por noche en todos los hoteles mencionados (*se paga directamente en el hotel al momento del check-in*)

9. ¿A qué hora comienzan y terminan los transportes hacia los parques temáticos y CityWalk?

- Los transportes comienzan 1 hora antes del horario de Entrada Temprana al Parque (*Early Park Admission*)
- Los transportes terminan 1 hora después del cierre de CityWalk.

HOTELES

10. ¿Cuáles son las comodidades del nivel Club (Club Level)?

- El acceso al Club Lounge es válido desde el mediodía (12pm) del día de llegada (check-in), hasta las 11am del día de salida (check-out). Las llaves están codificadas para funcionar en el lounge hasta esa hora.
- Servicio en la mañana (desayuno continental): 7am – 10am
- Servicio de merienda (papitas y bebidas): 12pm – 3pm
- Servicio en la tarde (vino, cerveza y entremeses): 5pm – 7pm
- Servicio de postres: 8pm – 9pm
- Café, variedad de tés y refrescos gratuitos durante todo el día
- Servicio de concierge personal en el lounge
- Precios reducidos en alquiler de cabañas (*para disponibilidad y precios, dirigir a los clientes al concierge*)
- Por favor, contacta directamente al hotel para discutir cualquier necesidad dietética o alergias alimentarias.

11. ¿Cuál es el horario diario de los salones Club Level?

- Loews Royal Pacific Resort: 7am-9:30pm
- Hard Rock Hotel: 7am-9:30pm
- Loews Portofino Bay Hotel: 7am-10pm
- Universal Helios Grand Hotel: 7am-9:30pm



DETALLES DE LOS PARQUES

DETALLES DE LOS PARQUES

HORARIOS DE LOS PARQUES

1. ¿Dónde puedo encontrar los horarios de operación de los parques temáticos?

- Los horarios de los parques de Universal Orlando Resort (UOR) se pueden encontrar aquí y en la aplicación móvil de UOR.
- Los horarios de Universal Studios Hollywood (USH) se pueden encontrar aquí y en la aplicación móvil de USH.
- *Si los horarios de los parques no están publicados, significa que aún no han sido anunciados para ese mes. Normalmente, los horarios se publican con 1 a 2 meses de anticipación, pero el personal de Universal no tiene conocimiento de cuándo se publicarán las fechas futuras.*

2. ¿Por qué podría cerrar temprano el parque?

Tenga en cuenta que los parques podrían cerrar antes de lo habitual por una variedad de razones que no son conocidas por el equipo de TIS de Universal. Estas razones pueden incluir eventos privados y eventos de temporada como GradBash, Rock the Universe y Halloween Horror Nights.

3. ¿Dónde puedo encontrar una lista de atracciones cerradas?

Esta lista, tanto para UOR como para USH, se encuentra al final de la página de horarios del parque. Todos los cierres de atracciones están sujetos a cambios sin previo aviso, y podrían abrir antes o permanecer cerradas más tiempo del indicado.

ADMISIÓN TEMPRANA A LOS PARQUES

4. ¿Qué es la admisión temprana a los parques (*Early Park Admission/EPA*)?

Los huéspedes de hoteles de Universal Orlando y los visitantes que compren boletos de varios días a través de un asesor de viajes* pueden acceder a Universal Volcano Bay, Universal Studios Florida, Universal Islands of Adventure y/o Universal Epic Universe hasta una (1) hora antes de la apertura oficial del parque para disfrutar de atracciones seleccionadas. *(*No aplica para el paquete de Latin America Theme Park Tickets & Features Only)*

5. ¿Qué atracciones están abiertas durante la admisión temprana a los parques?

Las atracciones incluidas en la admisión temprana a los parques (EPA) se encuentran aquí. Ten en cuenta que todas las fechas y atracciones están sujetas a cambios sin previo aviso.

6. ¿Los boletos de 1 día incluyen la admisión temprana a los parques (EPA) cuando se compran a través de un asesor de viajes?

No, los boletos de 1 día incluidos en un paquete vacacional con hotel asociado o en una orden de solo boletos no reciben admisión temprana a los parques.

DETALLES DE LOS PARQUES

APLICACIÓN MÓVIL OFICIAL DE UNIVERSAL ORLANDO RESORT

7. ¿Puedes vincular tus boletos a la aplicación?

Sí, una vez que tus boletos se imprimen en los parques, puedes escanear el código de barras para subirlos a la aplicación.

8. ¿Cómo vinculo los boletos en la aplicación?

Haz clic en 'Profile' → 'Wallet' → 'Scan' abajo de 'Add Tickets & Passes'. Escanea el código de barras del boleto para vincularlo a tu billetera móvil dentro de la aplicación.

9. ¿Se pueden vincular paquetes vacacionales completos a la aplicación?

No, no es posible vincular paquetes vacacionales a la aplicación. *(La aplicación no muestra ninguna reserva de hotel).*

UNIVERSAL VOLCANO BAY

10. ¿Los pases Universal Express funcionan en Volcano Bay?

- Volcano Bay tiene sus propias opciones de pase Express que pueden comprarse a través de UniversalOrlando.com o en el parque. *(No están disponibles en VAX)*
- El beneficio de Express ilimitado de Royal Pacific Resort, Hard Rock Hotel y Portofino Bay Hotel **no incluye** acceso Express en Volcano Bay.

UNIVERSAL STUDIOS HOLLYWOOD

11. ¿La experiencia VIP y Universal Express incluyen la entrada al parque temático?

Sí, las experiencias VIP y los boletos Universal Express de Universal Studios Hollywood ya incluyen la entrada al parque temático. Esto es diferente a UOR, donde la entrada al parque se vende por separado de las experiencias VIP y los boletos Express.

DETALLES DE LOS PARQUES

HALLOWEEN HORROR NIGHTS (Orlando)

13. ¿HHN está incluido con tu entrada al parque temático?

No, HHN es un evento con una entrada por separado.

14. ¿El beneficio Universal Express de los hoteles Signature Collection funciona en HHN?

No, el Express para HHN se vende por separado.

15. ¿Qué es Stay and Scream?

Stay and Scream es la oportunidad de permanecer dentro de Universal Studios Florida en un área designada después del cierre para los visitantes durante el dia y antes de la reapertura para HHN. Para utilizar Stay and Scream, los visitantes deben tener una entrada válida para el parque durante el día (como un boleto regular, pase anual o boleto Scream Early) y una entrada válida para Halloween Horror Nights esa noche. Se puede ingresar a las áreas de Stay and Scream hasta el cierre del parque a las 5:00 p.m. Generalmente hay algunos lugares disponibles para comprar comida y bebida mientras esperas. Una vez que HHN está listo para abrir (usualmente entre las 6:00 y 6:30 p.m.), los visitantes en estas áreas pueden seguir con el recorrido del parque. Normalmente, estos visitantes son los primeros en entrar a las casas embrujadas, antes de que se abran las puertas del evento para todos los demás, lo que les permite experimentar una o varias casas con poca o ninguna espera.

16. ¿Qué es el tour Unmasking the Horror?

Unmasking the Horror Tour es un recorrido guiado, sin sustos, detrás de escena y con las luces encendidas por casas embrujadas seleccionadas de Halloween Horror Nights. Hay dos opciones disponibles: un tour por 3 casas y otro por 6 casas. Durante el recorrido informativo, el guía acompaña a un grupo de hasta 12 personas por las casas sin actores, explicando sus historias y señalando detalles ocultos. También tendrás la oportunidad única de tomar fotos en ciertas habitaciones, lo cual no está permitido durante el evento. Además, recibirás un cordón conmemorativo y un pin. No se requiere entrada al parque ni entrada a HHN para participar en este tour, y tampoco están incluidas.

Haz clic AQUÍ para más información sobre los eventos especiales de Universal Orlando.



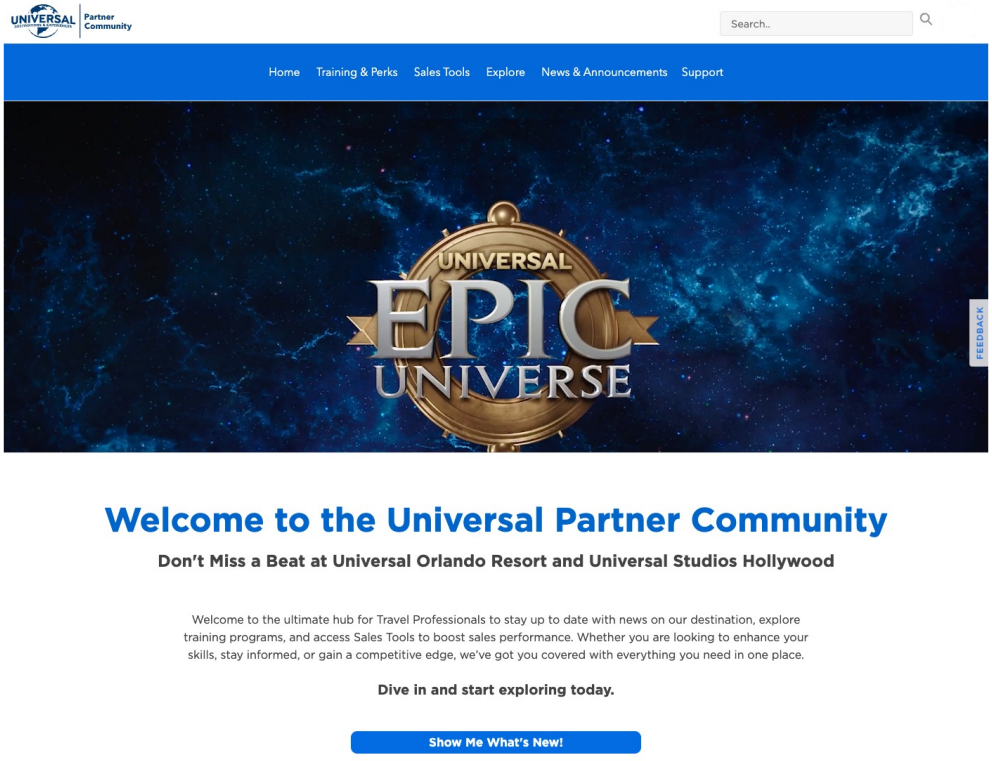
PARTNER COMMUNITY

UNIVERSAL PARTNER COMMUNITY

¡Tu guía para todo lo relacionado con Universal Destinations & Experiences!

Este recurso en línea es un lugar centralizado donde puedes obtener noticias actualizadas, recibir contenido exclusivo, hacer preguntas y conectarte con otros profesionales del turismo. También es el hogar de nuestro programa de capacitación en ventas **UNIVERSAL**AND**U**. Además, tendrás acceso a herramientas de ventas, materiales de marketing descargables, beneficios para socios y mucho más.

¡Hemos hecho que vender Universal Orlando Resort y Universal Studios Hollywood sea más fácil que nunca!

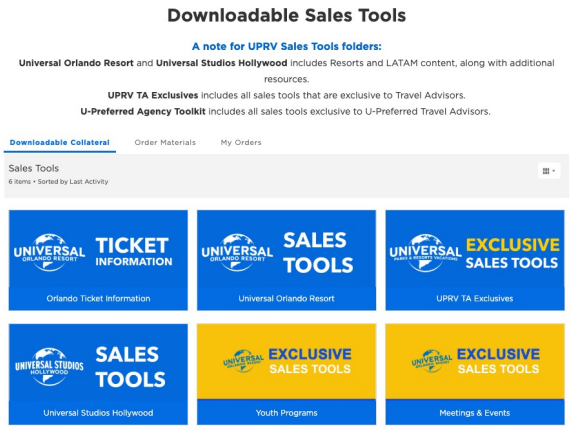


Haz clic en la imagen de arriba para abrir el Partner Community.

BENEFICIOS DE UPC

1. ¿Dónde puedo encontrar kits de herramientas, medios y volantes para promocionar mi negocio de Universal?

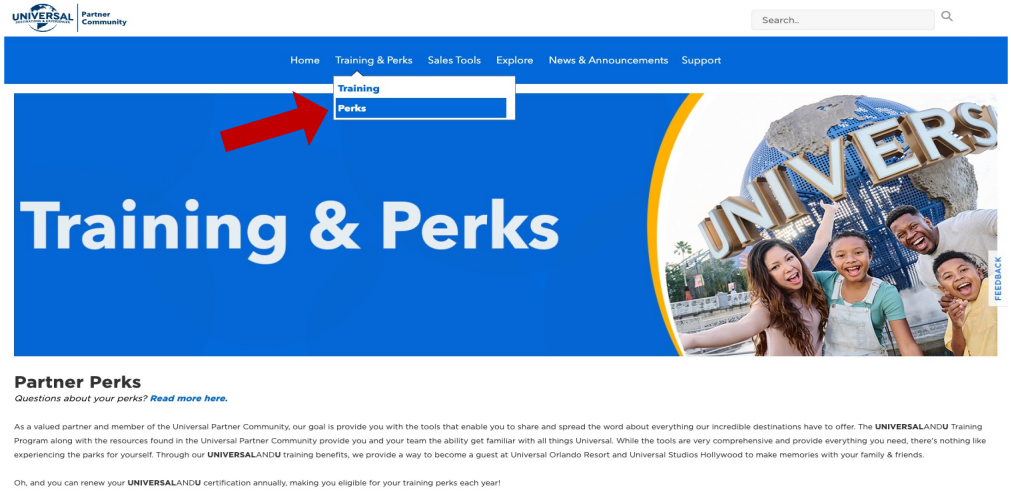
Haz clic en 'Sales Tools' en la barra de menú superior y explora las diferentes carpetas para encontrar archivos PDF, volantes adaptables, fotos y otros recursos que puedes descargar de forma gratuita.





2. ¿Dónde puedo encontrar mis beneficios como Asesor de Viajes para UOR y USH? (Partner Perks)

Haz clic en 'Perks' bajo la sección 'Training & Perks' en la barra de menú superior.



BENEFICIOS DE UPC

3. ¿Cuándo puedo volver a tomar mi capacitación como especialista UNIVERSALANDU, si mi certificación actual está por vencer?

Debes esperar hasta el día siguiente a la fecha de vencimiento de tu certificación para comenzar nuevamente la capacitación. Esta fecha corresponde al día en que completaste tu primera formación y ahora es tu "aniversario de capacitación".

4. ¿Recibo boletos gratuitos o con descuento para los parques temáticos?

- Después de completar exitosamente la capacitación como especialista en **Universal Orlando Resort**, eres elegible para hasta cuatro (4) boletos con descuento. Por favor, inicie sesión en el UPC para ver qué boletos están disponibles.
- Después de completar exitosamente la capacitación como especialista en **Universal Studios Hollywood**, eres elegible para hasta cuatro (4) boletos con descuento de entrada general por 1 día a $77 cada uno. *(Precio sujeto a cambios)*
- Solo necesitas una identificación con foto para recoger estos boletos con descuento. (No se requiere IATA/CLIA)
- Los boletos deben solicitarse al menos 10 días antes de la fecha deseada de visita.
- Las agencias U-Preferred pueden ser elegibles para otros beneficios de boletos. Comunícate con el propietario de tu agencia o tu BDM para consultar sobre estos beneficios.

5. ¿Cómo recojo los boletos de UPC que solicité para el parque?

- **UOR**: Los boletos pueden recogerse en las taquillas de cualquier parque temático, así como en el Vacation Planning Center de cualquier hotel Universal, con una identificación válida con foto. La identificación debe coincidir con el nombre en la orden de boletos, y debes estar presente.
- **USH**: Los boletos pueden recogerse en la ventanilla de Guest Services ubicada a la derecha de la entrada del parque, con una identificación válida con foto. La identificación debe coincidir con el nombre en la orden de boletos, y debes estar presente.

6. ¿Cómo cambio las fechas de los boletos de parque UPC que solicité?

Envía un caso de soporte dentro de UPC con el número de confirmación de la orden. Un miembro del equipo de soporte te ayudará a ajustar la fecha en el sistema.
NOTA: Si solicitas el cambio con menos de 5 días antes de la fecha de viaje, no se garantiza que el ajuste se realice a tiempo.

BENEFICIOS DE UPC

7. ¿Qué pasa con mis boletos si nunca los recojo después de solicitarlos?
Debes enviar un caso de soporte dentro de UPC solicitando la cancelación de tus boletos. Los boletos serán devueltos a tu cantidad asignada.

8. ¿Cuántas tarifas de habitación para Asesores de Viajes puedo reservar en los hoteles de Universal Orlando?
Puedes reservar tantas tarifas de Asesor de Viajes como desees durante el año (*de acuerdo a la disponibilidad*) pero solo puedes reservar hasta 2 habitaciones por noche, con un máximo de 7 noches por habitación.

9. ¿Se necesita CLIA/IATA para acceder a las tarifas de Asesor de Viajes en los hoteles de Universal Orlando?
No, no necesita presentar su IATA/CLIA/TRUE/ARC al momento del check-in. Para canjear una tarifa de Agente de Viajes en un hotel de Universal Orlando, simplemente presente su certificado de capacitación válido. Puede descargar el certificado directamente desde la Universal Partner Community.

Para preguntas adicionales e información sobre los Partner Perks, visita la página de Universal Partner Community.

CAPACITACIONES

ENTRENAMIENTOS

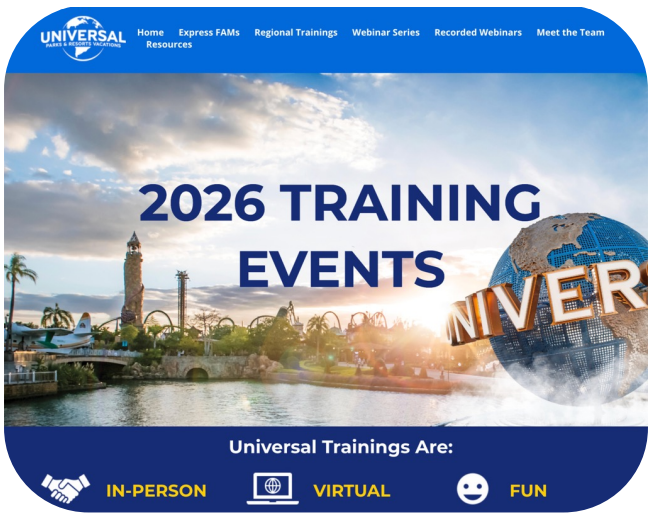
1. **¿Dónde puedo encontrar futuras capacitaciones disponibles para todos los Asesores de Viajes?**
   Las capacitaciones presenciales y virtuales se encuentran en el Training Events Hub.

2. **¿Puedo ver un seminario web que se presentó anteriormente?**
   Los seminarios web grabados están disponibles en la sección 'Recorded Webinars' dentro del Training Events Hub.

3. **¿Cuánto cuesta asistir a una capacitación presencial (FAMS y Regionales)?**
   Las tarifas de inscripción varían según el evento FAM o Regional. Puedes consultar el costo en la página de inscripción individual de cada evento. Los enlaces a estas páginas se encuentran en el Training Events Hub.

4. **¿Cómo obtengo invitaciones a FAMS y eventos exclusivos que no están listados en el 'Trainings Events Hub'?**
   Las agencias U-Preferred reciben beneficios y oportunidades exclusivas según su estatus. Comunícate con el propietario de tu agencia para saber si eres elegible para participar.

Asegúrate de visitar la página con frecuencia, ya que actualizamos la información de capacitación regularmente.



*El contenido de estas capacitaciones será diferente al de la capacitación **UNIVERSAL**ANDU en Universal Partner Community.*

DIRECTORIO Y RECURSOS

DIRECTORIO

Universal Parks & Resorts Vacations
Equipo dedicado para Asesores de Viajes
(Paquetes Vacacionales / Boletos / Solo Habitaciónes / Preguntas Generales para Orlando y Hollywood)
Diariamente 9am – 9pm EST
Horarios adicionales de operación del centro de llamadas regular
Lunes a viernes: 7:30am - 12:00am (EST)
Sábado: 7:30am - 10:00pm (EST)
Domingo: 7:30am - 9:00pm (EST)

(800) 224-3838

Guest Services – Orlando
opción 5, luego:
- opción 1: Planificación de visita
- opción 2: Información ADA
- opción 3: Enviar comentarios
- opción 4: Objetos perdidos

diario: 8:30am – 7:00pm (EST)

(407) 224-4233

Grupos - Orlando
Boletos: *(15+ boletos para recreacion/familia)*
Paquetes: *(10+ babitaciones y boletos para corporativos/jóvenes/iglesias/escuelas/HHN/RTU)*
diario: 9:00am – 5:30pm EST

(407) 817-8017
(407) 363-8182

Universal Orlando Resort Capacity Hotline

(407) 817-8317

Universal Orlando Guest Accessibility Team
diario: 8:30am – 8:00pm EST

(407) 817-8349

DIRECTORIO

VIP Experience - Orlando (866) 346-9350
diario: 9:00am – 7:00pm EST

Universal Studios Hollywood (800) 864-8377
(Preguntas generales / Experiencia VIP / Ventas Grupales)
diario: 10:00am – 10:00pm EST

Soporte VAX VacationAccess (414) 934-2900
VAX VacationAccess Help Center

Universal Partner Community
Support
Soporte general y del sistema UPC, incluyendo capacitación en línea y preguntas sobre comisiones
Lunes - Viernes 9:00am - 7:00pm EST

Escríbenos 32281
diario: 10:00am - 7:00pm EST

Correo Electrónico
TravelAgentSupport@UniversalOrlando.com
Preguntas generales y soporte
(Por favor, comuníquese con el equipo de asesores de viajes dedicados para preguntas sobre los paquetes vacacionales y órdenes de boletos de los clientes.)

AgencyRegistrations@UniversalOrlando.com
Registro de agencias y preguntas sobre comisiones

DIRECTORIO

Loews Portofino Bay Hotel	(407) 503-1000
Hard Rock Hotel®	(407) 503-2000
Loews Royal Pacific Resort	(407) 503-3000
Loews Sapphire Falls Resort	(407) 503-5000
Universal Aventura Hotel	(407) 503-6000
Universal Cabana Bay Beach Resort	(407) 503-4000
Universal Endless Summer Resort – Surfside Inn and Suites	(407) 503-7000
Universal Endless Summer Resort – Dockside Inn and Suites	(407) 503-8000

Los números de teléfono de Loews Hotels deben ser contactados directamente solo para llegadas tempranas o tardías, pedidos de amenidades y/o preguntas operativas.

Para cualquier pregunta relacionada con una reserva de UPRV o para realizar una reserva, por favor llame al equipo dedicado de asesores de viajes al (800) 224-3838.

RECURSOS

VAX VacationAccess

Guía de Comisiones de Universal Orlando Resort

(2do punto bajo la sección 'Beneficios para Asesores')

Guía de Comisiones de Universal Studios Hollywood

(Haz clic en 'Resources' en la parte superior derecha de la página, luego en 'Commission Guide')

Guía de Comisiones de Universal Kids Resort

(Haz clic en 'Resources' en la parte superior derecha de la página, luego en 'Commission Guide')

Universal Partner Community

Explore Universal Destinations & Experiences

Training Events Hub

Discover Universal Blog

UNIVERSAL
PARKS & RESORTS VACATIONS

TRAVEL *advisors*

Universal elements and all related indicia TM & © 2025 Universal Studios. All rights reserved.