

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

Si cancelé antes de la suspensión global / de EE. UU., ¿Puedo obtener ahora el 125% en un FCC o el 100% de reembolso?

## **RESPUESTA**

Desafortunadamente no. Entendemos y apreciamos su decisión de aprovechar nuestro programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) para recibir una compensación valorada al 100% en un Certificado para Futuro Crucero. Los huéspedes que decidieron continuar navegando, no tienen otra opción, ya que sus viajes han sido cancelados como resultado de nuestra reciente suspensión voluntaria de cruceros por 30 días y, por lo tanto, estos huéspedes reciben una oferta de compensación diferente.

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

¿Se levantará el requisito de 70 años o más para el 11 de abril?

## RESPUESTA

La seguridad y el bienestar de nuestros huéspedes y tripulación es nuestra principal prioridad. En este momento, sigue formando parte del protocolo de detección y abordaje de salud. Puede seguir revisando nuestras alertas más actualizadas, que incluyen información de detección en nuestro sitio aquí: <https://www.celebritycruises.com/travel-alert>

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

¿Qué deben esperar los pasajeros de cruceros con Canadá cerrando sus puertos?

## RESPUESTA

Entendemos que el gobierno canadiense ha prohibido los viajes en cruceros que contienen más de 500 pasajeros. Esta situación sigue siendo cambiante y no estamos seguros de cuánto tiempo estará vigente esta prohibición. Estamos evaluando opciones alternativas para nuestros itinerarios que visitan Canadá. Si tenemos que hacer un cambio, los invitados y los asesores de viaje serán contactados de inmediato.

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

¿Qué pasa con el crucero en el que estamos ahora?

## **RESPUESTA**

Cualquier viaje actualmente en curso se está modificando para llevar a los pasajeros a casa de manera segura. Los huéspedes a bordo de estos viajes serán contactados directamente

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

Los cruceros que salen el 11 de abril fueron originalmente listados como cancelados, pero ahora veo que no están en la lista de salidas canceladas. ¿Porqué es eso?

## RESPUESTA

Cuando se tomó la decisión de suspender los viajes de los EE. UU. hubo algunos itinerarios adicionales que se agregaron por error a la lista. Este error fue corregido de inmediato. En este momento, estamos suspendiendo todas las salidas mundiales del 14 de marzo al 10 de abril, y reanudaremos nuestras salidas normalmente a partir del 11 de abril. Si aún no está seguro de si desea navegar con nosotros el 11 de abril o después, presentamos Navega con Seguridad (Cruise with Confidence), una nueva política que permite a los huéspedes cancelar su crucero hasta 48 horas antes de zarpar y recibir el 100% en un Certificado para un Crucero Futuro.

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

¿Si elijo aprovechar su oferta Navega con Seguridad  
¿cómo afecta eso a mis vuelos?

## **RESPUESTA**

Si reservó directamente con una aerolínea, deberá comunicarse con esa aerolínea directamente para solicitar un reembolso.

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

¿Se va a reprogramar #CruisesForHeroes?

## RESPUESTA

Lamentablemente, en este momento, están cancelados. Estos son tiempos extraordinarios con circunstancias fuera de nuestro control.

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

¿Los huéspedes que reserven en los cruceros de #CruisesforHeroes serán elegibles para recibir 125% de crédito de crucero futuro o reembolso por pasajes aéreos y hotel cancelados?

## RESPUESTA

No se ofrecerá compensación por los cruceros #CruisesforHeroes ya que estos viajes fueron complementarios. Para la tarifa aérea o la cancelación del hotel, los huéspedes deben comunicarse directamente con su proveedor de vuelos y hoteles, ya que la mayoría de los socios de la industria de viajes renuncian a las tarifas y multas por cancelación.

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

¿Todavía se estará pagando a la tripulación durante este tiempo?

## **RESPUESTA**

Gracias por pensar en nuestro equipo. En muchos sentidos, vemos a nuestro equipo como la columna vertebral de nuestra operación, y sabemos cuán verdaderamente importantes son. Por esa razón, nos ocupamos de todos los miembros de la tripulación a bordo de Celebrity. Se proporcionará compensación durante nuestra suspensión.

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

¿Seguiré obteniendo las mismas ventajas cuando vuelva a reservar un nuevo crucero?

## RESPUESTA

Desafortunadamente, en el momento de la cancelación, todas las ofertas promocionales, servicios y valor agregado se eliminan y no se transferirán a futuras reservas. Las reservas futuras están sujetas a tarifas y ofertas vigentes en el mercado al momento de la reserva. Si ha reservado excursiones en tierra, paquetes de bebidas u otras compras previas al crucero, recibirá un reembolso por la forma de pago original.

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

¿Por qué solo 30 días, crees que en tan solo 30 días se contendrá el virus?

## RESPUESTA

En este momento, planeamos reanudar las salidas el 11 de abril. Dado que la situación con el COVID-19 sigue siendo fluida y siempre está cambiando; constantemente estamos recibiendo regulaciones actualizadas de los CDC y la OMS, existe la posibilidad de que se extienda el período de suspensión. Sin embargo, en este momento no se ha tomado la decisión de cancelar los viajes más allá del 10 de abril. Si desea cancelar su viaje, aún puede hacerlo según nuestra política de Navegue con Seguridad (Cruise with Confidence) que permite a los huéspedes cancelar su crucero hasta 48 horas antes de zarpar y recibir el 100% en un Certificado para un Crucero Futuro.

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

¿Puedo volver a reservar ahora en la navegación que me gustaría tomar?

## **RESPUESTA**

Puedes hacer un depósito y reservar una futura navegación; sin embargo, recomendamos esperar hasta que reciba su Certificado para un Crucero Futuro aproximadamente 30 días después de la cancelación. Luego puede aplicarlo a su nueva reserva.

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

Después de recibir mi 125% en un Certificado para un Crucero Futuro (FCC), ¿puedo elegir cambiar al reembolso del 100%?

## **RESPUESTA**

Si. Todos los invitados tienen hasta el 31/12/21 para decidir cambiar su FCC a un reembolso.

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

Si elijo ser reembolsado, pero luego cambio de opinión y decido que quiero un Certificado para un Crucero Futuro, ¿puedo hacer esto?

## **RESPUESTA**

Sí, siempre que el reembolso no se haya procesado, podemos cambiar la oferta de compensación a un Certificado para un Crucero Futuro.

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

Si los huéspedes tienen un Certificado para un Futuro Crucero (FCC) que se aplicó a una navegación que cancelamos, ¿se aplicarán las mismas pautas de Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) al reservar su nuevo crucero?

## RESPUESTA

El FCC anterior se restablecerá con la cantidad anterior utilizada con la fecha de vencimiento original o se extenderá la fecha de vencimiento al 31 de octubre de 2020, lo que quede más adelante. Si el FCC expirara ahora, se extenderá hasta el 31 de octubre de 2020. Esta FCC debe usarse, y los huéspedes deben navegar antes del 31 de octubre de 2020. Una vez que se vuelve a activar, se puede combinar con el FCC Navega con Seguridad en la nueva reserva.

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

¿Se puede reservar Celebrity Reflection el 13 de abril? No puedo encontrarlo en su sitio web. ¿Este crucero todavía está disponible si no se producen suspensiones adicionales?

## RESPUESTA

Hubo algunas salidas que inicialmente no pudimos agregar a nuestro sitio, pero ahora están disponibles para reservar en línea. La siguiente lista de salidas está abierta y disponible para reservar:

- 4/11 Celebrity Summit - 7 noches en el Caribe Sur
- 4/11 Celebrity Equinox - 10 noches en el Caribe Sur
- 4/11 Celebrity Infinity - 5 noches en el Caribe occidental
- 4/12 Celebrity Eclipse - 8 noches en Hawái
- 4/12 Celebrity Edge - 7 noches en el Caribe occidental
- 4/13 Celebrity Reflection - 11-Night Ultimate Caribbean

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

¿El requisito para cualquier persona mayor de 70 años de tener un formulario de un médico que certifique que el pasajero no tiene una afección médica grave y crónica y está en condiciones de viajar será una política permanente incluso después de que el virus desaparezca?

## RESPUESTA

Todas las restricciones y requisitos de viaje son temporales, y los ajustaremos según sea necesario.

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

Canadá ha declarado que su prohibición de viajar es efectiva hasta el 1 de julio. ¿Cómo afectará esto a los cruceros que comienzan y terminan en Vancouver?

## RESPUESTA

El gobierno canadiense ha prohibido los viajes en cruceros que contienen más de 500 pasajeros; Sin embargo, no estamos seguros de cuánto tiempo estará vigente esta prohibición. Estamos evaluando opciones alternativas para itinerarios que están programados para visitar Canadá. Si tenemos que hacer un cambio a una navegación, contactaremos a los huéspedes y asesores de viaje de inmediato.

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

Si los huéspedes mayores de 70 años no pueden obtener una nota del médico, ¿pueden obtener un Certificado para un Crucero Futuro?

## **RESPUESTA**

Todos los huéspedes a quienes se les niegue el embarque debido a nuestras restricciones de viaje actuales recibirán un Crédito para un Crucero Futuro

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

¿Puedo usar el Certificado para un Crucero Futuro en múltiples itinerarios, o tengo que usarlo para una sola reserva?

## RESPUESTA

Si la tarifa del crucero en la nueva reserva excede el valor del Certificado para un Crucero Futuro, usted será responsable de la diferencia. Alternativamente, si la nueva tarifa de crucero es menor que el valor del FCC se emitirá un nuevo FCC con el saldo, que puede aplicarse a un crucero adicional con nosotros.

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

¿Celebrity tomará decisiones separadas sobre cruceros que navegan desde Italia?

## **RESPUESTA**

Todas las restricciones de viaje son temporales y se ajustarán según sea necesario. Esperamos que todas las restricciones de viaje se levanten pronto.

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

¿Cómo puedo comenzar el proceso para obtener un reembolso completo?

## **RESPUESTA**

Se puede acceder a un formulario de reembolso en el siguiente enlace: <https://rccloffer.questionpro.com/> o llamando a los siguientes números

México: CDMX 55-5062-9200 / INT.

001855-877-3492

LACAR: +1-305-341-0204

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

Si los puertos de Nueva Zelanda están cerrados hasta el 30 de junio, ¿eso significa que todos los cruceros hasta junio que van a Nueva Zelanda serán cancelados?

## RESPUESTA

Las siguientes salidas de Australia / Nueva Zelanda son las únicas fechas que se han cancelado debido a nuestra suspensión de la navegación hasta el 10 de abril de 2020:

20/03 Celebrity Solstice: crucero de 12 noches por la Gran Barrera de Coral de Australia

4/1 Celebrity Solstice - Crucero de 13 noches por el Pacífico Sur, Fiji y Tonga

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

¿Por qué se cancelan los cruceros de agosto al Mediterráneo y no los de meses anteriores?

## **RESPUESTA**

Hicimos una pausa en las operaciones globales hasta el 10 de abril de 2020. Estamos monitoreando los desarrollos globales y actualizaremos nuestro plan operativo y cualquier nueva guía de viaje en consecuencia.

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

¿Cuál es el estado actual a bordo de Celebrity Eclipse?

## **RESPUESTA**

El barco se está reabasteciendo actualmente en Valparaíso, Chile. Comenzará su viaje a San Diego, donde ya estaba programado y autorizado para llegar. El viaje de Chile a California tomará aproximadamente 10 días.

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

¿Mi familia a bordo del Celebrity Eclipse tendrá acceso a los medicamentos que necesitan si no pueden esperar hasta llegar a San Diego? ¿Con quién deberían hablar a bordo del barco para obtener ayuda?

## RESPUESTA

Los huéspedes que necesiten medicamentos deben visitar las instalaciones médicas a bordo.

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

¿Celebrity Reflection regresará a puerto mañana y todos podrán desembarcar?

## **RESPUESTA**

Nos complace compartir que Celebrity Reflection ha atracado y que todos los pasajeros han desembarcado.

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

Celebrity Millennium ha estado en Ensenada México durante varios días. El barco partió esta mañana. ¿A dónde se dirige después?

## **RESPUESTA**

Celebrity Millennium se dirigirá a Los Ángeles y está programado para llegar el 20 de marzo.

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

Si cancelo un crucero usando la política de Navega con Seguridad (Cruise with Confidence), y me emiten un Certificado para un Futuro Crucero (FCC) para usar en 2020 o 2021, ¿puedo aplicarlo a una navegación de festividades? ¿Las FCC de Cruise with Confidence difieren de las FCC regulares?

## RESPUESTA

No. Los créditos de cruceros futuros no se pueden aplicar a viajes de festividades.

# COVID-19 FAQs

## **PREGUNTA**

¿Cuánto tiempo antes de navegar se necesita obtener la carta de certificación del médico para huéspedes mayores de 70 años?

## **RESPUESTA**

No hay un período de tiempo específico para obtener el certificado antes de navegar. Los pasajeros deberán proporcionar la certificación en el muelle al momento del embarque.

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

¿Qué está pasando con los miembros de la tripulación de Celebrity Cruises a bordo de sus barcos?

## RESPUESTA

Por ahora, toda la tripulación permanecerá a bordo.

# COVID-19 FAQs

## PREGUNTA

¿Qué pasa con los pasajeros que no cancelaron bajo el programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) pero recibieron notificación de que las restricciones impuestas por Celebrity Cruises significaban se les negaría el embarque? ¿Qué tipo de compensación recibirán?

## RESPUESTA

Cualquier huésped al que se le haya negado el embarque por razones de enfermedad, edad o restricción de viaje recibirá un Certificado para un Crucero Futuro por el 100% de su tarifa de crucero.