



16 de abril de 2020

Estimado agente de viajes,

Nos enfrentamos a tiempos verdaderamente sin precedentes a medida que la pandemia de coronavirus continúa teniendo consecuencias inesperadas en nuestras comunidades y negocios. Por lo tanto, Celebrity Cruises extenderá la suspensión de las operaciones globales para todas las salidas que salgan el 11 de junio de 2020 o antes.

En este momento, nuestra suspensión extendida incluirá la cancelación de viajes en los que sus clientes están actualmente programados para navegar. Tenga en cuenta que esta decisión no se tomó a la ligera, ya que valoramos el tiempo de vacaciones de sus clientes y queremos asegurarnos de que tengan la mejor experiencia posible en Celebrity Cruises. Aunque esperamos volver a servicio antes las vacaciones de verano, todos debemos continuar haciendo nuestra parte en los esfuerzos mundiales para contener aún más la propagación de esta enfermedad.

Para compensar a sus clientes por esta cancelación, a continuación, se ofrecen opciones de compensación para su consideración de salidas entre el 12 de mayo y el 11 de junio de 2020, para los huéspedes que no hayan cancelado previamente bajo nuestra política de "Navega con Seguridad". (Cruise with Confidence)

	OPCIÓN 1	OPCIÓN 2
	MAYOR VALOR	MENOR VALOR
Oferta	125% En un Certificado para un Futuro Crucero reservando antes del 31 de Diciembre de 2021 y navegando antes del 31 de Abril del 2022	100% de Reembolso pagado antes del 31 de Diciembre de 2021
¿Que se necesita hacer?	El FCC, Certificado para un Futuro Crucero será emitido automáticamente para todos los huéspedes	Para pedir un reembolso para un cliente contactarnos a reembolsos@rccl.com.mx
Protección de la Comisión	La comisión estás protegida tanto en la reservación cancelada como en la nueva reservación hecha con su certificado	La comisión solo estará protegida en las reservaciones canceladas completamente pagadas
Compras en Cruise Planner	Obtén 125% en Crédito a Bordo por tus compras hechas en Cruise Planner dando click aquí antes del 4 de mayo de 2020 https://rclpcpooffer.questionpro.com/	Recibe un 100% de reembolso en la forma original de pago

Todos los huéspedes reservados recibirán automáticamente un 125% de Crédito de Crucero Futuro (FCC) válido hasta el 31 de diciembre de 2021, para uso en salidas hasta el 30 de abril de 2022. El valor de la FCC se calculará en función del monto pagado por el crucero y se procesará antes del miércoles 22 de mayo de 2020 por correo electrónico. Los impuestos y cuotas portuarias se reembolsarán contactando a reembolsos@rccl.com.mx. a la forma de pago original dentro de al menos los 60 días hábiles posteriores a la cancelación. Si sus clientes prefieren el valor más bajo, un reembolso del 100% a su método de pago original, en lugar de la FCC, puede comunicarse con nosotros en cualquier momento hasta el 31 de diciembre de 2020 Para pedir un reembolso para un cliente contactarnos a reembolsos@rccl.com.mx. Su cliente podrá llamar directamente a nuestro call center D.F. 55-5062-9200 / INT. 001855-877-3492 / LATAM [+1-305-341-0204](tel:+1-305-341-0204) Para solicitar un reembolso en nombre de su cliente, acceda al nuevo y simplificado



"Formulario de cancelación" en CruisingPower.com en "Programas de marca y noticias". Los reembolsos se recibirán al menos 60 días hábiles después de que se envíe la solicitud.

Además, si sus clientes reservaron previamente excursiones en tierra, bebidas, internet, comidas especiales u otros paquetes a bordo, a través de Celebrity Cruises, tendrán la opción de recibir un 125% de crédito a bordo (OBC) para usar en su próxima navegación, o Pueden elegir un reembolso del 100%. Para seleccionar el 125% de crédito a bordo, haga clic aquí: <https://rclpcpooffer.questionpro.com/> para enviar la solicitud. Si no hemos recibido la elección de compensación de sus clientes por estos artículos reservados previamente antes del 4 de mayo, recibirán automáticamente un reembolso completo de su método de pago original. Los huéspedes con arreglos de excursiones en tierra independientes deben comunicarse con sus operadores turísticos lo antes posible.

Los huéspedes con arreglos aéreos independientes deben comunicarse con sus transportistas aéreos directamente para realizar todas las cancelaciones requeridas.

Como nuestros valiosos socios, reconocemos el trabajo involucrado en la planificación de las vacaciones en crucero de sus clientes y, por supuesto, queremos asegurarnos de que reciba una compensación justa. Por esta razón, sus ganancias de comisiones estarán protegidas tanto en reservas canceladas, pagadas en su totalidad, como en la reserva futura donde se canjee la FCC correspondiente.

Primero y siempre, cuídese a sí mismo y a su familia. Le agradecemos su continuo apoyo y paciencia durante este momento desafiante. Si tiene alguna pregunta, no dude en comunicarse con Celebrity Cruises al en Norteamérica al [D.F. 55-5062-9200 / INT. 001855-877-3492](tel:1-800-55-5062) LATAM +1-305-341-0204

Espero con ansias mares más calmados y ver a sus clientes pronto a bordo.

Sinceramente,
Lisa Lutloff-Perlo,
Presidenta & CEO, Celebrity Cruises