

COVID-19 FAQs

PREGUNTAS

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

RESPUESTAS

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 un Crucero Futuro (FCC). Los huéspedes que no cancelaron previamente ahora no tienen otra opción, ya que sus viajes han sido cancelados como resultado de nuestra reciente suspensión voluntaria de viajes, y por lo tanto, esos huéspedes reciben una oferta de compensación diferente.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

¿Será requisito permanente para cualquier persona mayor de 70 años tener un formulario médico que certifique que está en condiciones de viajar, incluso después de que el virus desaparezca?

RESPUESTA

La seguridad y el bienestar de nuestros huéspedes y tripulación es nuestra principal prioridad. Todas las restricciones y requisitos de viaje actuales se implementaron como medidas temporales. En este momento, el formulario Fit to Travel para huéspedes de 70 años de edad y mayores continúa siendo parte del protocolo de evaluación y embarque 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

¿Con cuánto tiempo antes de navegar necesito 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

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

RESPUESTA

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

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

¿Qué está pasando con algún crucero que aún se encuentre navegando?

RESPUESTAS

Celebrity Eclipse comenzó su viaje de 10 días desde Chile y está programado para llegar a San Diego, California, el 30 de marzo. Estamos haciendo arreglos de viaje, para que los huéspedes regresen a casa una vez que lleguen a San Diego. Los invitados han estado en contacto con sus familias, y ha habido un aprecio abrumador por el cuidado y la atención que el Capitán Leo y la tripulación han brindado a los invitados.

Todos los otros viajes han concluido o han sido cancelados.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

Si mi crucero fue cancelado debido a la suspensión voluntaria de los viajes, ¿Qué pasará con mis vuelos?

RESPUESTA

Los huéspedes que hicieron arreglos aéreos independientes deben comunicarse con sus compañías aéreas directamente para conocer las opciones disponibles.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

Si elijo aprovechar su oferta de Navega con Seguridad (Cruise with Confidence), ¿cómo afecta eso a mis vuelos?

RESPUESTAS

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, estas salidas están canceladas. Estos son tiempos extraordinarios con circunstancias fuera de nuestro control.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

¿Los huéspedes que reservaron en las salidas especiales de Cruceros para Héroes serán elegibles para recibir 125% en un Certificado para un Crucero Futuro o reembolso por pasajes aéreos y hotel cancelados?

RESPUESTA

No se ofrecerá compensación en los Cruceros para Héroes 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 han renunciado a las tarifas y multas por cancelación.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

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

RESPUESTA

Mantenemos un nivel mínimo de tripulación necesario para la seguridad y el mantenimiento de la embarcación. Todos los demás miembros de la tripulación regresarán a casa antes de que posiblemente se implementen más restricciones de viaje. Cualquier miembro de la tripulación que no pueda llegar a casa de manera segura, o no quiera volver a casa debido a la incertidumbre en su país de origen será bienvenido a permanecer a bordo.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

¿Todavía se están haciendo cargo del pago de la tripulación durante este tiempo?

RESPUESTA

Gracias por pensar en nuestro equipo. Ofrecemos una amplia variedad de actividades a bordo.

Además, hemos proporcionado Wi-Fi gratis y servicios de mensajería en línea para mantener a la tripulación conectada con sus familias. También hemos implementado un Programa de Asistencia al Empleado (EAP) que brinda asistencia personal con todo, desde problemas de salud y estrés hasta asesoramiento financiero. Toda la tripulación que permanezca trabajando a bordo seguirá siendo remunerada.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

¿Seguiré obteniendo los mismos beneficios 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

¿Puedo volver a reservar una navegación futura en este momento?

RESPUESTA

Si. Puede reservar cualquier viaje futuro que desee ahora. Si canceló un crucero como parte de la suspensión global o canceló a través de nuestra política de Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) y vuelve a reservar su crucero después del 24 de marzo de 2020, no se le exigirá que realice un pago de depósito mientras espera su FCC. Su reserva permanecerá activa sin ningún pago hasta que se aplique su FCC o hasta la fecha de pago final. Una vez que se aplica la FCC, aún se debe realizar un pago en la reserva. El pago debe ser por el saldo adeudado o el depósito mínimo, lo que sea menor. El pago del saldo adeudado incluye los impuestos, tarifas y propinas prepagas.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

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

RESPUESTA

Sí. Todos los huéspedes tienen hasta el 31 de diciembre de 2021 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 Crédito de Crucero Futuro, ¿puedo hacer esto??

RESPUESTA

Y Sí, siempre que el reembolso no se haya procesado, podemos cambiar la oferta de compensación a un Crédito de crucero futuro.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

¿Qué artículos son reembolsables en los viajes cancelados o suspendidos?

RESPUESTA

Se proporcionarán reembolsos en cualquier compra previa al crucero realizada a través de My Cruise Planner en viajes programados para partir el 10 de abril de 2020 o antes, recibirá un reembolso completo de vuelta a la forma de pago original. Para las salidas programadas para partir del 11 de abril al 11 de mayo de 2020, puede optar por recibir un 125% a bordo para utilizarlo en una futura navegación, o puede recibir un reembolso del 100% a la forma de pago original. Visite <https://cruiseplanneroffer.questionpro.com/> para elegir el crédito a bordo. Si no ha elegido recibir el crédito a bordo antes del 8 de abril de 2020, recibirá automáticamente un reembolso completo de la forma de pago original. Estos reembolsos tardarán entre 7 y 10 días hábiles en procesarse.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

Si los huéspedes tienen un Certificado para un Crucero Futuro (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 Certificado para un Crucero Futuro original se restablecerá con el monto anterior del FCC y la fecha de vencimiento. Si caducó o vence antes del 31 de octubre de 2020, se le otorgará una extensión hasta el 31 de octubre de 2020 para canjear.

También recibirá un nuevo Certificado para un Crucero Futuro basado en el monto restante pagado y siguiendo los términos de la política de Navega con Seguridad (Cruise with Confidence).

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

Canadá ha declarado que su prohibición de viajar es efectiva hasta el 1 de julio. ¿Cómo afectará esto a sus cruceros por Alaska y Canadá y Nueva Inglaterra?

RESPUESTA

Estamos suspendiendo los viajes a Alaska programados para visitar cualquier puerto canadiense hasta el 1 de julio. Además, los viajes a Canadá y Nueva Inglaterra que salen el 19 de mayo, el 28 de mayo y el 16 de junio serán modificados. Se contactará directamente a todos los huéspedes en los viajes afectados de Alaska o Canadá y Nueva Inglaterra.

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 Certificado para un Crucero Futuro, se emitirá un nuevo Certificado para un Crucero Futuro para el saldo, que puede aplicarse a un crucero adicional con nosotros.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

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

RESPUESTA

Actualmente hemos suspendido todos los cruceros de Celebrity hasta el 11 de mayo y las salidas de Alaska hasta el 1 de julio. En caso de que sea necesario modificar o suspender viajes adicionales, todos los huéspedes y socios de viaje serán contactados directamente.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

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

RESPUESTA

Por favor comunícate con tu agencia de viajes o a nuestros teléfonos en México CDMX
55-5062-9200 / INT. 001855-877-3492
Latinoamérica +1-305-341-0204

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

¿Mi familia está 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 el centro médico a bordo.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

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

RESPUESTA

Celebrity Millennium llegó sano y salvo a Los Ángeles 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 Crucero Futuro (FCC) para usar en 2020 o 2021, ¿puedo aplicarlo a un viaje de fiestas (Año Nuevo y Navidad)?

RESPUESTA

Si todos los Certificados para un Crucero Futuro se pueden aplicar a los viajes de fiestas de 2020 y 2021.

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 significaron que 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 Crédito de Crucero Futuro por el 100% de su tarifa de crucero.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

¿Cuándo recibiré mi reembolso?

RESPUESTA

Recibirá un reembolso dentro de los siguientes 60 días hábiles.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

Reservé un crucero a bordo que ahora ha sido suspendido voluntariamente. Si elijo recibir el Certificado para un Futuro Crucero y reservar en una fecha posterior, ¿también tendré derecho a la promoción a bordo?

RESPUESTA

Si aprovecha el Certificado para un Futuro Crucero, sí, tendrá derecho a la promoción a bordo. Se ha aconsejado a nuestros centros de atención telefónica que honren la promoción a bordo en cualquier reserva creada a bordo. Si elige recibir el reembolso del 100%, la promoción a bordo no se aceptará si elige volver a reservar.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

Si compré un producto o servicio en My Cruise Planner antes de que se cancelará mi navegación, ¿qué debo hacer para obtener un reembolso?

RESPUESTA

Cualquier compra previa al crucero realizada a través de My Cruise Planner en viajes programados para partir el 10 de abril de 2020 o antes, recibirá un reembolso completo a la forma de pago original. Para las salidas programadas para partir del 11 de abril al 11 de mayo de 2020, puede optar por recibir un 125% a bordo para utilizarlo en una futura navegación, o puede recibir un reembolso del 100% a la forma de pago original. Visite <https://cruiseplanneroffer.questionpro.com/> para elegir el crédito a bordo. Para recibir la oferta de crédito a bordo, debe elegir recibirla antes del 8 de abril de 2020. Después de esta fecha, recibirá automáticamente un reembolso completo de la forma de pago original. Puede esperar un correo electrónico automatizado para cada categoría de producto comprado, que incluye: excursiones en tierra, comidas especializadas, paquetes de bebidas, paquetes de Internet, fotografía, casino y clase de cristal caliente de Hollywood. Las cancelaciones de productos no pueden procesarse al mismo tiempo; por lo tanto, puede recibir múltiples confirmaciones de cancelación. Si elige un reembolso del 100%, lo recibirá dentro de los 10 días hábiles desde el momento de la confirmación. Estamos trabajando diligentemente para procesar todos los reembolsos lo más rápido posible.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

Si un huésped elige el crédito a bordo del 125% para compras previas al crucero, ¿está obligado a usar el crédito a bordo en la misma navegación en la que utilizó su Certificado para un Crucero Futuro?

RESPUESTA

No. No está obligado a utilizar un crédito a bordo recibido por compras canceladas previas al crucero en una navegación específica. Su crédito a bordo se mantendrá solo como un crédito único y se puede aplicar a cualquier navegación que elija.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

¿Celebrarán en Celebrity Summit el 28 de mayo el "Crucero de Reunión de Lealtad" y en Celebrity Summit el 16 de junio el crucero "Celebra con el CEO"?

RESPUESTA

Desafortunadamente no. Tanto los viajes de Celebrity Summit del 28 de mayo como los del 16 de junio se han modificado debido al cierre de los puertos canadienses hasta el 1 de julio. Le informaremos si podemos y cuándo podemos reprogramar estos eventos.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

¿Puede usar su Certificado para Crucero Futuro (FCC) en una reserva existente?

RESPUESTA

Si. Los FCC se pueden aplicar a una reserva existente.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

Hice mi reserva usando certificados de casino.
¿Puedo usar esos certificados más tarde,
independientemente de su fecha de vencimiento
original? Además, ¿se reembolsarán los impuestos
y las tarifas portuarias?

RESPUESTA

Sí, brindamos a los huéspedes la opción de volver a reservar sus Certificados de Casino hasta el 31 de marzo de 2021. Los huéspedes que hayan pagado impuestos y tarifas portuarias serán reembolsados automáticamente a la forma de pago original. Envíe cualquier pregunta adicional sobre el Certificado de Casino a bluechipclub@celebrity.com

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

¿Cuál es el estado de los cruceros en las Islas Galápagos?

RESPUESTA

El 24 de marzo, anunciamos que todas las salidas mundiales se cancelarán hasta el 11 de mayo de 2020. Esto incluye nuestras salidas a las Islas Galápagos.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

¿Cuál es el nuevo itinerario para la navegación de Celebrity Summit el 28 de mayo?

RESPUESTA

Celebrity Summit que navega el 28 de mayo de 2020, está programada actualmente para este itinerario:

28/05/20 - Cape Liberty, Nueva Jersey

29/05/20 - En el mar

30/05/20 - Portland, Maine

31/05/20 - Bar Harbor, Maine

1/6/20 - En el mar

20/06/20 - En el mar

6/3/20 - Nassau, Bahamas

4/6/20 - En el mar

5/6/20 - En el mar

6/6/20 - Cape Liberty, Nueva Jersey

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

Si estoy listo para volver a reservar mis vacaciones en Celebrity Cruises, ¿debo hacer mi depósito hoy o puedo esperar a que llegue mi Certificado para un Crucero Futuro(FCC)?

RESPUESTA

Si su crucero se canceló como parte de la suspensión global o si canceló a través de nuestra política Navega con Seguridad, y si vuelve a reservar su crucero después del 24 de marzo de 2020, no se le exigirá que realice un pago de depósito mientras espera su FCC. Su reserva permanecerá activa sin ningún pago hasta que se aplique su FCC o hasta la fecha de pago final. Una vez que se aplica la FCC, aún se debe realizar un pago en la reserva. El pago debe ser por el saldo adeudado o el depósito mínimo, lo que sea menor. El pago del saldo adeudado incluye los impuestos, tarifas y propinas prepagadas.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

¿Puedo cancelar mi crucero de junio de 2020 en Europa antes de realizar el pago final y aún recibir el Certificado para un Crucero Futuro?

RESPUESTA

Sí. Puede cancelar sin realizar el pago final. Recibirá una FCC por el monto del 125% del monto del depósito que ya ha pagado.

COVID-19 FAQs

PREGUNTA

Los Certificados para Cruceros Futuros son válidos hasta 2021, pero ¿deben usarse en una navegación en 2021?

RESPUESTA

Las reservas realizadas utilizando una FCC recibida de nuestra política de Crucero con confianza o de una navegación suspendida deben usarse en una navegación que comience el 31 de diciembre de 2021 o antes.