



20 de mayo de 2020

Estimado agente de viajes,

Continuamos enfrentando tiempos verdaderamente sin precedentes, ya que las consecuencias de la pandemia de coronavirus, han infligido consecuencias inesperadas en nuestras comunidades y negocios. Por lo tanto, Celebrity Cruises está extendiendo la suspensión de las operaciones globales para todas las salidas saliendo antes del 31 de julio de 2020.

En este momento, nuestra suspensión extendida incluirá la cancelación del próximo viaje de algunos de sus clientes. Tenga en cuenta que esta decisión no se tomó a la ligera, ya que valoramos las vacaciones de sus clientes y queremos asegurarnos de que tengan la mejor experiencia posible en un crucero Celebrity.

Para compensar a sus clientes por esta cancelación, a continuación, se ofrecen opciones de compensación para su consideración para las salidas entre el 11 de junio y el 31 de julio de 2020, para los huéspedes que no hayan cancelado previamente bajo nuestra política de "Navega con Seguridad" (Cruise with Confidence)

	OPCIÓN 1	OPCIÓN 2	OPCIÓN 3
	MISMO PRECIO Y PROMOCIÓN	MAYOR VALOR	MENOR VALOR
Oferta	Cambiar la reserva existente al siguiente año de navegación. El precio y la promoción de la tarifa de crucero original estarán protegidos al seleccionar una navegación alternativa del mismo tipo de itinerario, serie de barcos, duración del crucero y categoría de camarote dentro de las 4 semanas anteriores y posteriores de la fecha de navegación original.	125% En un Certificado para un Futuro Crucero reservando antes del 31 de Diciembre de 2021 y navegando antes del 4 de Mayo del 2022	100% de Reembolso
¿Que se necesita hacer?	Para cambiar la reserva de su cliente, comuníquese con Celebrity Cruise para México: D.F. 55-5062-9200 / INT. 001855-877-3492 y LACAR: 1-305-341-0204 a más tardar el 10 de junio	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 D.F. 55-5062-9200 / INT. 001855-877-3492 / LACAR +1-305-341-0204
Protección de la Comisión	La comisión estará protegida en las reservas pagadas en su totalidad.	La comisión está 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 10 de junio de 2020 https://rclpcoffer.questionpro.com/	Obtén 125% en Crédito a Bordo por tus compras hechas en Cruise Planner dando click aquí antes del 10 de junio de 2020 https://rclpcoffer.questionpro.com/	Recibe un 100% de reembolso en la forma original de pago

Todos los huéspedes reservados recibirán automáticamente un 125% en un Certificado para un Crucero Futuro (FCC) válido hasta el 31 de diciembre de 2021, para uso en salidas hasta el 4 de mayo de 2022. El valor de la FCC se calculará en función del monto pagado por el crucero y procesarse antes del 30 de junio de 2020 por correo electrónico. Los impuestos y tarifas de crucero se reembolsarán a la forma de pago original dentro de los 60 días 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 solicitar un reembolso en nombre de su cliente, acceda al "Formulario de cancelación" en CruisingPower.com bajo "Programas de marca y noticias" o comuníquese a nuestro call center en los siguientes números México: D.F. 55-5062-9200 / INT. 001855-877-3492 y LACAR: 1-305-341-0204 a más tardar el 10 de junio. Los reembolsos se recibirán al menos 60 días después de que se envíe la



solicitud. Sus clientes también tienen la opción de mantener sus planes de vacaciones en crucero en el mismo destino y reprogramarlos para el próximo año en una fecha dentro de las cuatro semanas de su salida programada originalmente. Solo llámenos antes del 10 de junio y la reserva se cambiará a la misma tarifa, incluida cualquier promoción que se encuentre actualmente en la reserva.

Además, si sus clientes reservaron previamente excursiones en tierra, bebidas, internet, restaurantes de especialidad u otros paquetes a bordo, a través de Celebrity Cruises, tendrán la opción de recibir 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://rclpcpoffer.questionpro.com/> para enviar la solicitud. Si no hemos recibido la opción de compensación de sus clientes por estos artículos reservados previamente antes del 10 de junio, recibirán automáticamente un reembolso a 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 acuerdos aéreos independientes deben comunicarse con sus compañías aéreas directamente para realizar todas las cancelaciones requeridas.

Como nuestros valiosos socios, reconocemos el trabajo involucrado en la planeación de las vacaciones en crucero de sus clientes y, por supuesto, queremos asegurarnos de que reciba una compensación justa. Por esta razón, las ganancias de su comisión estarán protegidas tanto en las canceladas, pagadas en su totalidad, como en las reservas futuras en las que se canjee la FCC correspondiente, así como en cualquier reserva reprogramada para el año siguiente.

Primero y siempre, cuídese a ti 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 México: D.F. 55-5062-9200 / INT. 001855-877-3492 y LACAR: 1-305-341-0204. La seguridad y el bienestar de sus clientes es nuestra máxima prioridad. Esperamos darle la bienvenida a bordo pronto para unas increíbles vacaciones en Celebrity Cruises.

Sinceramente,
Celebrity Cruises