

SALIDAS CANCELADAS POR LA SUSPENSIÓN DE OPERACIONES GLOBALES

PREGUNTA # 1: Si cancelé antes de la suspensión global / de EE. UU., ¿Puedo obtener ahora el 125% de la FCC o el 100% de reembolso?

R: Desafortunadamente no. Entendemos y apreciamos su decisión de aprovechar nuestro programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) para recibir una compensación valorada al 100% de la tarifa pagada 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.

No se deben cancelar las reservaciones en Espresso, sino que al ingresar aparecerá una liga para llenar un formato y solicitar el certificado.



Royal Caribbean International
Cruise With Confidence - Cancellation
Form
Complete Now

PREGUNTA #2: Después de recibir mi 125% en un Certificado para un Crucero Futuro (FCC), ¿puedo elegir cambiar al reembolso del 100%?

R: Para los viajes suspendidos que salen entre el 12 de mayo y el 31 de octubre de 2020, los huéspedes tienen hasta el final de este año, 31 de diciembre de 2020 para solicitar un reembolso.

Para las salidas suspendidas que salen el 11 de mayo de 2020 o antes, los huéspedes tienen hasta el 31 de diciembre de 2021 para decidir cambiar su FCC a un reembolso por los montos pagados para su tarifa de crucero antes de impuestos.

El FCC es a nombre de cada pasajero, son personales e intransferibles

Si las tarifas entre pasajeros son diferentes se hace un promedio y se divide en los pasajeros

PREGUNTA #3: Si elijo ser reembolsado, pero luego cambio de opinión y decido que quiero un Certificado para un Crucero Futuro, ¿puedo hacer esto?

R: Sí, siempre que el reembolso no se haya procesado, podemos cambiar la oferta de compensación a un certificado para crucero futuro por la tarifa pagada del crucero antes de impuestos.

PREGUNTA # 4: ¿Qué artículos son reembolsables en los viajes cancelados o suspendidos?

R: Se proporcionarán reembolsos en cualquier compra previa al crucero realizada a través de My Cruise Planner, recibirá un reembolso completo a la forma de pago original. Puede optar por recibir un 125% a bordo para utilizarlo en una futura navegación al seleccionar un FCC por 125% únicamente, o puede recibir un reembolso del 100% a la forma de pago original. Visite <https://rcclobcoffer.questionpro.com/> para elegir el crédito a bordo. Si no ha elegido recibir el crédito a bordo antes del 10 de julio de 2020, recibirá automáticamente un reembolso completo de la forma de pago original, para salidas canceladas **hasta el 15 de Septiembre.**

Si optan por el 125% en compras de Pre Cruise Planner en OBC se deberá hacer a través de la liga y una vez recibido el certificado hay que redimirlo.

Para salidas de Alaska / Canadá / Nueva Inglaterra hasta el 31 de octubre de 2020, da click aquí antes del 17 de junio de 2020 <https://125obcpcp.questionpro.com/> para elegir el 125% en OBC.

Para salidas de Dinamarca hasta el 30 de Septiembre de 2020, solicitar el reembolso antes del 25 de junio del 2020 aquí <https://pcp125obc.questionpro.com/>

Los paquetes de Galápagos se reservan como un paquete. El Certificado para un Crucero Futuro se basa en el valor del paquete completo. Si un huésped ha comprado un viaje aéreo no reembolsable a través de Vuelos de Celebrity y elige cancelar bajo nuestra política de Navega con Seguridad, debe comunicarse con su compañía aérea directamente para recibir cualquier reembolso por la tarifa aérea cancelada. Los huéspedes que poseen su boleto aéreo deberán comunicarse con su aerolínea para obtener un reembolso o un crédito aéreo.

PREGUNTA# 5: Si los huéspedes tienen un Certificado para Crucero Futuro (FCC) que se aplicó a una navegación que cancelamos, ¿qué términos se aplican al reservar su nuevo crucero?

R: El Certificado para un Certificado Futuro original por el monto pagado para su tarifa de crucero se contabilizará en su nuevo FCC. El monto de su FCC existente estará protegido al 100% y cualquier monto adicional pagado se emitirá al 125%. Este nuevo FCC será válido hasta el 31 de diciembre de 2021, para uso en salidas hasta el 4 de mayo de 2022.

Las salidas canceladas programadas para visitar Dinamarca, hasta el 30 de septiembre de 2020, recibirán automáticamente un 125% de FCC y se procesarán antes del 24 de julio de 2020. El valor del FCC se calculará en función de los montos pagados para el crucero antes de impuestos y otras tarifas. Además, si prefiere el reembolso del 100% a su método de pago original, a diferencia del FCC, puede comunicarse con nosotros en cualquier momento hasta el 31 de diciembre de 2020.

Las salidas canceladas del 1 de agosto de 2020 al 15 de septiembre de 2020 recibirán automáticamente un 125% en un FCC y se procesará antes del 31 de julio de 2020. El valor del FCC se calculará en función de los montos pagados para el crucero. Además, si prefiere el reembolso del 100% a su método de pago original, en lugar de la FCC, puede solicitarlo antes del 31 de diciembre de 2020.

PREGUNTA # 6: ¿Puedo usar el Certificado para un Futuro Crucero en múltiples itinerarios, o tengo que usarlo para una sola reservación?

R: Sí, su Crédito de Crucero Futuro puede usarse en múltiples itinerarios si queda un saldo restante después del uso inicial. Si la tarifa del crucero en su nueva reservación es menor que el valor del FCC, se emitirá un nuevo FCC para el saldo, que puede aplicarse a un crucero adicional con nosotros para salidas hasta el 4 de mayo de 2022. Los fondos restantes en el FCC continuarán estando disponibles hasta que el saldo del FCC sea cero.

No se pueden aplicar dos certificados diferentes en un mismo booking cuando es con Cruise with Confidence. Si la reservación se cancela de manera global se da 1 solo certificado

PREGUNTA # 7: ¿Cómo puedo comenzar el proceso para obtener un reembolso completo?

R: Por favor comunícate con tu agencia de viajes o a nuestros teléfonos en México [CDMX 55-5062-9200 / INT. 001855-877-3492](tel:55-5062-9200)

En el caso de Latinoamérica se deberá gestionar a través de su representante.

PREGUNTA #8: ¿Cuándo recibiré mi reembolso?

R: Recibirá un reembolso dentro de los siguientes 60 días hábiles, una vez que el departamento reciba correctamente toda la solicitud. Comuníquese a nuestro centro de atención a clientes en los siguientes números México: D.F. 55-5062-9200. Para LACAR contacte a su representante

PREGUNTA # 9: 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?

R: 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 reservación creada a bordo. Si elige recibir el reembolso del 100%, la promoción a bordo no se aceptará si elige volver a reservar.

PREGUNTA # 10: ¿Puede usar su Certificado para Crucero Futuro (FCC) en una reservación existente?

A: Si. Los FCC se pueden aplicar a una reservación existente

PREGUNTA # 11: 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)?

R: Si su crucero se canceló como parte de la suspensión global y vuelve a reservar su crucero llamándonos o contactando a su asesor de viajes después del 20 de mayo de 2020, no se le exigirá que realice un pago de depósito hasta el 15 de julio de 2020, o cuando el pago final se debe, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC.

Su reservación permanecerá activa sin ningún pago hasta que se aplique su FCC o hasta la fecha de pago final. Si vuelve a reservar su crucero en línea, deberá hacer un depósito al momento de la reserva para que su reservación esté activa. El FCC se puede aplicar para cubrir depósitos. Recordatorio, los FCC no pueden aplicarse como pagos para impuestos, tarifas y propinas prepagadas. Las fechas de vencimiento de pago no se pueden extender por segunda vez para reservaciones que ya se extendieron hasta el 31 de mayo de 2020.

Los FCC se aplican solo a la tarifa de crucero y no se pueden aplicar como pagos para impuestos, tarifas, propinas prepagas u ofertas de MoveUp.

Reservas individuales: una vez que se aplica el FCC, la reservación se verá reflejada en "estado reservado" (BK) y no se realizará ningún pago hasta la fecha de pago final.

Grupos: una vez que se aplica un FCC en una reservación de grupo, la fecha de la opción se ampliará manualmente hasta la fecha de pago final.

FIT To Group Transfer: en este momento, debe llamar para que la fecha de opción se extienda manualmente a la fecha de pago final.

MARZO 18, 2020 – MAYO 19, 2020	MAYO 31, 2020 O FECHA DE PAGO FINAL (LO QUE SUCEDA PRIMERO)
MAYO 20, 2020 – JUNIO 30, 2020	JULIO 15, 2020 O FECHA DE PAGO FINAL (LO QUE SUCEDA PRIMERO)

PREGUNTA # 12: Los Certificados para un Crucero Futuro son válidos hasta 2021, pero ¿deben usarse en una navegación en 2021?

R: No. Las reservaciones realizadas utilizando un FCC recibida de una navegación cancelada debido a nuestra suspensión de operaciones pueden utilizarse en una navegación que comience el 4 de mayo de 2022 o antes.

PREGUNTA # 13: ¿Cuándo se crearán los Certificados para un Futuro Crucero (FCC) para viajes más alejados, como los de Alaska, Canadá y Singapur?

R: Las FCC se procesarán igual que las otras salidas suspendidas y se procesarán a partir de las fechas de salida más cercanas. Todos los certificados para un crucero futuro esperamos se emitan antes del 30 de junio de 2020.

PREGUNTA # 14: Hice mi reservación 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?

R: Sí, brindamos a los huéspedes la opción de volver a reservar sus Certificados de Casino hasta el 31 de diciembre de 2021. Los huéspedes que hayan pagado impuestos y tarifas portuarias serán reembolsados una vez enviada la solicitud a nuestro centro de atención a clientes a la forma de pago original. Envíe cualquier pregunta adicional sobre el Certificado de Casino a bluechipclub@celebrity.com

PREGUNTA # 15. Mi crucero fue parte de la suspensión de navegaciones voluntarias ¿puedo aprovechar "Lift & Shift"?

R: Las reservaciones que se cancelaron como parte de nuestra suspensión global de navegación, para las fechas del 1 de agosto al 15 de septiembre de 2020, son elegibles para "Lift&Shift" en lugar de 125% de FCC y deben hacerlo antes del 10 de julio de 2020.

Las reservaciones que se cancelaron como parte de nuestra suspensión de navegación global, para las fechas de navegación del 12 de junio al 31 de julio de 2020, son elegibles para "Lift&Shift" en lugar del 125% del FCC y deben hacerlo antes del 10 de junio de 2020. Si un huésped recibe su Certificado para un Crucero Futuro después del 10 de junio de 2020, puede elegir "Lift&Shift" a más tardar el 1 de agosto de 2020. Además, las salidas previamente suspendidas que salen del 14 de marzo al 11 de junio de 2020 también pueden "Lift&Shift" bajo el nuevo programa Navega con Seguridad (Cruise With Confidence), esto significará que el certificado para un crucero futuro se perderá. La decisión de levantar y cambiar las salidas suspendidas anteriormente debe tomarse antes del 1 de agosto de 2020.

Para salidas canceladas desde Alaska, Hawái, Canadá / Nueva Inglaterra hasta el 31 de octubre de 2020 debe elegir esta opción a más tardar el 17 de junio de 2020

Los viajes cancelados a Dinamarca hasta el 30 de septiembre de 2020 deben optar por "Lift & Shift" antes del 25 de junio de 2020.

Lift & Shift es aplicable a salidas 4 semanas antes o después de la fecha de la salida original. Al moverse a una misma salida tiempo después o antes y el monto total del FCC no es relevante.

Después de emitido el certificado aún se puede hacer la decisión de tomar Lift & Shift después de emitido el certificado. Las fechas de pago se moverán con la nueva reservación.

PREGUNTA #16. Si mi navegación actual ha sido cancelada y había utilizado un FCC emitida anteriormente, ¿cuál será el monto de mi FCC recién emitida?

R: Los huéspedes recibirán la cantidad original de FCC en forma de una nueva FCC con vencimiento el 31 de diciembre de 2021. Cualquier cantidad pagada por la navegación actual superior a la FCC original puede emitirse dentro de la nueva FCC al 125% de montos pagados o pueden ser reembolsados al 100% de los montos pagados.

PREGUNTA # 17. ¿Se le enviará el Certificado para un Crucero Futuro a mi cliente directamente? Si es así, ¿cómo se notificará a los agentes de viaje?

R: Todos los Certificados para un Crucero Futuro se enviarán directamente al huésped afectado, con el agente de viajes asociado en copia.

PREGUNTA # 18. ¿Se protegerán las comisiones de los agentes de viaje?

R: Sabemos lo duro que trabaja para sus clientes y queremos asegurarnos de que reciba una compensación en consecuencia. Por este motivo, las comisiones base estarán protegidas en las reservaciones canceladas pagadas en su totalidad, así como en la futura reservación donde se canjeará el FCC correspondiente. Tenga en cuenta que las ganancias de la comisión de la FCC solo se pagan en reservaciones navegadas.

* Además, las condiciones pueden variar si se reservación a través de un operador turístico. Se recomienda que se comunique con el operador para los términos aplicables.

En el caso de las reservaciones de Lift&Shift la comisión solo se pagará en la reservación original. (se mantendrá el mismo número de booking solo que para 2021)

CON RESPECTO A SUSPENSIÓN DEL 1 DE AGOSTO – 15 DE SEPTIEMBRE DEL 2020, ALASKA / CANADÁ / NUEVA INGLATERRA / HAWAII HASTA EL 31 DE OCTUBRE DE 2020 Y DINAMARCA HASTA EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020:

Si la reservación cancelada se ha pagado en su totalidad:

- Elegir la opción de FCC o reembolso del 125% protegerá la comisión en ambas reservaciones, la cancelada y la reservación futura.
- La opción "Reembolso" protegerá la comisión
- La opción "Lift & Shift" solo protegerá la comisión en la navegación futura.

Si la reservación cancelada NO ha sido pagada en su totalidad:

- La opción 125% FCC protegerá la comisión solo en el futuro
- La opción "Lift & Shift " protegerá la comisión solo en la navegación futura.
- La opción "Reembolso" no protegerá la comisión

PREGUNTA # 19. ¿Se protegerán los Tour Conductors ganados por mi grupo?

R: Los créditos del conductor del tour están protegidos dentro del 100% de penalización.

PREGUNTA # 20. ¿Cuántas veces se protegerá mi comisión con los viajes suspendidos de FCC?

R: Las comisiones estarán protegidas un máximo de dos veces.

Ejemplo:

EJEMPLO DE SITUACIÓN	ACCIÓN	PROTECCIÓN DE COMISIÓN
1. RESERVACIÓN ORIGINAL EN ABRIL	CANCELADO DEBIDO A LA SUSPENSIÓN DE CRUCEROS	SI
2. RESERVACIÓN CANCELADA CAMBIADA A JUNIO	FCC APLICADO DE RESERVACIÓN EN ABRIL	SI
3. CAMBIANDO LA SALIDA CANCELADA EN JUNIO A OTRA FECHA	USAR EL FCC PARA OTRA NAVEGACIÓN	NO

PREGUNTA # 21. ¿Todos las promociones aplican al reservar con un Certificado para Crucero Futuro?

R: Sí, no hay restricciones para ninguna promoción. Sin embargo, los FCC de suspensión global no se pueden combinar con el Bono solo para miembros de Captains Club disponible para los miembros de lealtad en las reservas realizadas entre el 11/05/2020 y el 01/06/2020.

OPCIONES DE REEMBOLSO PCP PARA SALIDAS SUSPENDIDAS

PREGUNTA # 1: Si compré un producto o servicio en My Cruise Planner antes de que se cancelará mi navegación, ¿qué debo hacer para obtener un reembolso?

R: Cualquier compra previa al crucero realizada a través de My Cruise Planner en salidas programadas para partir el 10 de abril de 2020 o antes, recibirá un reembolso completo e la forma de pago original.

Para las salidas programadas para partir del 11 de abril al 11 de mayo de 2020, y las salidas de Alaska que salen hasta el 1 de julio de 2020, los huéspedes tenían la opción de elegir recibir un crédito a bordo del 125% por las compras realizadas a través de My Cruise Planner para utilizarlas en una navegación futura. o para recibir un reembolso del 100% de la forma de pago original. Los invitados tenían hasta el 8 de abril para elegir el crédito a bordo.

Para las salidas programadas para partir del 12 de mayo al 11 de junio de 2020, tiene la opción de recibir un crédito a bordo del 125% por las compras realizadas a través de My Cruise Planner para utilizarlas en una navegación futura o recibir un reembolso del 100% en el formulario original de pago. Visite <https://rclpcpoffer.questionpro.com/> para elegir el crédito a bordo. Si no ha elegido recibir el crédito a bordo antes del 4 de mayo de 2020, recibirá automáticamente un reembolso completo en la forma de pago original.

Para las salidas programadas para partir del 12 de junio al 31 de julio de 2020, tiene la opción de recibir un crédito a bordo del 125% por las compras realizadas a través de My Cruise Planner para utilizarlas en una navegación futura

o recibir un reembolso del 100% en el formulario original de pago. Visite <https://125pcpoffer.questionpro.com/> para elegir el crédito a bordo. Si no ha elegido recibir el crédito a bordo antes del 10 de junio de 2020, recibirá automáticamente un reembolso completo en la forma de pago original. Los reembolsos se procesarán dentro de los 60 días siguientes.

Para Alaska, Hawái, Canadá / Nueva Inglaterra, y las salidas de reposicionamiento programadas para partir del 1 de agosto al 31 de octubre de 2020, tiene la opción de recibir un crédito a bordo del 125% por las compras realizadas a través de My Cruise Planner para utilizarlas en una navegación futura o para recibir un reembolso del 100% a la forma de pago original. Visite <https://125obcpcp.questionpro.com/> para elegir el crédito a bordo. Si no ha elegido recibir el crédito a bordo antes del 17 de junio de 2020, recibirá automáticamente un reembolso completo de la forma en la forma pago original. Los reembolsos se procesarán dentro de los 60 días siguientes.

Para salidas de Dinamarca hasta el 30 de Septiembre de 2020, solicitar el reembolso antes del 25 de junio del 2020 aquí <https://pcp125obc.questionpro.com/>

Las salidas canceladas del 1 de agosto de 2020 al 15 de septiembre de 2020 recibirán automáticamente un 125% en un FCC y se procesará antes del 31 de julio de 2020. El valor del FCC se calculará en función de los montos pagados para el crucero. Además, si prefiere el reembolso del 100% a su método de pago original, en lugar de la FCC, puede solicitarlo antes del 31 de diciembre de 2020.

*Debe elegir la opción de un 125% en un FCC para solicitar el 125% en compras pre-crucero.

Visite <https://rcclobcoffer.questionpro.com/> para elegir el crédito a bordo. Si no ha elegido recibir el crédito a bordo antes del 10 de julio de 2020, recibirá automáticamente un reembolso completo de la forma de pago original, para salidas canceladas hasta el 15 de Septiembre.

Las cancelaciones de productos no se pueden procesar al mismo tiempo; por lo tanto, puede esperar un correo electrónico de confirmación de cancelación automática para cada categoría de producto comprado, que incluye: excursiones en tierra, comidas especializadas, paquetes de bebidas, paquetes de Internet, fotografía, casino y clase de manipulación de cristal caliente. Si elige un reembolso del 100%, lo recibirá dentro de al menos los siguientes 60 días desde el momento de la cancelación. Estamos trabajando diligentemente para procesar todos los reembolsos lo más rápido posible.

Este certificado se puede volver a utilizar desde el Pre Cruise Planner

En el certificado se especificará la fecha de vencimiento y términos y condiciones para redimirlo. Solo se puede elegir el 125% en PCP cuando elegimos el 125% en un FCC

PREGUNTA # 2: 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 Certificados para un Crucero Futuro?

R: 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 será un crédito único y se puede aplicar a cualquier navegación que elija.

PREGUNTA # 3: Si utilicé un crédito a bordo para pagar mis compras previas al crucero, como excursiones en tierra o un paquete de bebidas y opto por la oferta de crédito a bordo del 125%, ¿recibiré la oferta en la parte pagada con mi crédito a bordo?

R: Los invitados solo recibirán un crédito sobre el monto pagado, no por la parte pagada con el crédito a bordo.

PREGUNTA # 4: Una vez que la oferta de crédito a bordo del 125% se aplica a una nueva reservación, ¿es reembolsable?

R: Una vez que el crédito a bordo se aplica a una nueva reservación, no tiene valor en efectivo y no es reembolsable. Los créditos no utilizados no serán reembolsados al final del viaje.

PREGUNTA # 5: Una vez que la oferta de crédito a bordo del 125% se aplica a una nueva reservación, ¿estará disponible para compras antes de mi viaje?

R: Sí, su crédito a bordo estará disponible tanto para compras previas al crucero como para compras una vez a bordo.

PREGUNTA # 6: ¿Pueden los huéspedes cambiar de opinión más tarde y optar por la oferta de crédito a bordo del 125%?

R: Para los viajes suspendidos entre el 12 de mayo y el 11 de junio de 2020, esta oferta solo está disponible hasta el 4 de mayo de 2020. Los huéspedes deben haberla seleccionado para entonces, de lo contrario recibirán un reembolso automático por sus compras previas al crucero. Para las salidas suspendidas entre el 12 de junio y el 31 de julio de 2020, esta oferta solo está disponible hasta el 10 de junio de 2020. Los huéspedes deben seleccionarla para entonces, o recibirán un reembolso automático por sus compras previas al crucero.

Para salidas de Alaska / Canadá / Nueva Inglaterra hasta el 31 de octubre de 2020, da click aquí: <https://125obcpcp.questionpro.com/> antes del 17 de junio de 2020 para elegir el 125% en OBC.

Para salidas de Dinamarca hasta el 30 de Septiembre de 2020, solicitar el reembolso antes del 25 de junio del 2020 aquí <https://pcp125obc.questionpro.com/>

Para salidas canceladas del 1 de agosto de 2020 al 15 de septiembre de 2020 recibirán automáticamente un 125% solicitar el reembolso antes del 10 de julio de 2020 aquí: <https://rcclobcoffer.questionpro.com/>

*Solo aplicable si se solicitó de igual manera el 125% en FCC

PREGUNTA # 7: ¿Los huéspedes tienen que elegir el 125% en un FCC para aprovechar el beneficio de crédito a bordo del PCP del 125%?

R: Sí, para que los huéspedes aprovechen el crédito a bordo en PCP del 125%, deben elegir el FCC del 125%. Si un invitado elige la opción de "Reembolso", ya no es elegible y recibirá un reembolso del 100% de las compras de PCP.

NAVEGA CON SEGURIDAD (CRUISE WITH CONFIDENCE)

PREGUNTA # 1: ¿Qué sucede con la política actual Navega con Seguridad (Cruise with Confidence)?

R: El programa actual Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) se reemplazará el 6 de mayo de 2020. Nuestro programa mejorado incluye características adicionales para todas las salidas reservadas antes del 1 de agosto de 2020, con fechas de salida hasta el 4 de mayo de 2022.

PREGUNTA # 2: ¿Qué reservaciones son elegibles para mover al próximo año?

R: Todas las reservaciones realizadas antes del 1 de agosto y eligiendo esta opción antes del 1 de agosto de 2020 son elegibles para reprogramarse para el siguiente año de crucero al precio inicial y / o promoción al seleccionar una navegación alternativa del mismo tipo de itinerario, serie de barcos, categoría de camarote y duración del viaje dentro de las cuatro semanas posteriores o anteriores a la fecha de salida original. La serie de barcos debe ser la misma para Edge Series, Flora y Xpedition; sin embargo, las series Millennium y Solstice Series son intercambiables. Solo los huéspedes que hayan reservado originalmente para una navegación de Navidad o Año Nuevo pueden pasar a una navegación de Navidad o Año Nuevo del año siguiente.

La decisión de ajustar una reservación actual al siguiente año de crucero debe hacerse antes del 1 de agosto de 2020, esto incluye reprogramar una navegación 2021 a una navegación 2022 hasta el 4 de mayo de 2022. Si reprograma dentro del período de penalización de la fecha de navegación original, la penalización se transferirá a la nueva reservación si la nueva reservación se cancela más tarde. Solo puede reprogramar una navegación una vez. No puede volver a reservar una navegación desde la que ya haya hecho Lift & Shift.

Los huéspedes reservados en viajes suspendidos entre el 12 de junio y el 31 de julio de 2020 tienen hasta el 10 de junio para reprogramar su viaje para el año siguiente al precio original y la promoción.

Los huéspedes reservados en viajes suspendidos entre el 1 de agosto y el 15 de septiembre del 2020 tienen hasta el 10 de julio para reprogramar su viaje para el año siguiente al precio original y la promoción, de no hacerlo así será automáticamente emitido un FCC.

PREGUNTA # 3: Si reprogramo mi reservación para el próximo año, ¿qué componentes estarán protegidos?

Se protegerá la tarifa del crucero de la reservación original junto con todas las comodidades incluidas en el precio. Otros componentes, como impuestos, tarifas, estadías previas y posteriores al hotel, traslados y pasajes aéreos no estarán protegidos.

Las vacaciones en Galápagos se reservan como paquetes. El Certificado para un Crucero Futuro se basa en el valor del paquete completo. Todos los huéspedes que reserven viajes aéreos de forma independiente deberán comunicarse con su aerolínea para obtener un reembolso o crédito aéreo.

PREGUNTA # 4: ¿Qué reservaciones son elegibles para el Mejor Precio y la Mejor Oferta Garantizado?

R: Todas las reservaciones realizadas y eligiendo esta opción antes del 1 de agosto de 2020 son elegibles para el Mejor precio y la Garantía de mejor oferta.

*La promoción, ajuste y los cambios pueden llegar a tardar hasta 14 días.

PREGUNTA # 5: ¿Cómo puedo cambiar el precio o la promoción en mi reservación?

R: Puede cambiar el precio del crucero y oferta hasta 48 horas antes de la fecha de salida. Debe comunicarse con su agente de viajes o llamar a Celebrity Cruises al México: D.F. 55-5062-9200 / INT. 001855-877-3492 y en el caso de LACAR contacte a su representante al menos 48 horas antes de zarpar. Puede cambiar el precio y oferta tantas veces como desee hasta 48 horas antes de navegar. Para reservaciones dentro del pago final, cualquier monto adeudado será reembolsado en forma de crédito a bordo no reembolsable; Para reservaciones fuera del pago final, cualquier cantidad adeudada se reembolsará a la forma de pago original utilizada para la tarifa del crucero. Ciertas promociones serán excluidas de la política. Se proporcionará una lista de exclusiones.

PREGUNTA # 6: ¿Qué salidas califican para Navega con Seguridad (Cruise with Confidence)?

R: Todas las salidas hasta el 4 de mayo de 2022 están incluidas en el programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence).

PREGUNTA # 7: ¿Cuánto tiempo tendré para canjear mi Certificado para un Crucero Futuro (FCC)?

R: Las FCC emitidas bajo el nuevo programa de Crucero con confianza deben canjearse antes del 31 de diciembre de 2021 o 12 meses a partir de la fecha de salida original (la que sea más larga) y pueden usarse en salidas que salen el 4 de mayo de 2022 o antes. que las FCC de Cruise with Confidence no se pueden canjear en la navegación donde se emitió anteriormente. Solo las futuras fechas de salida califican para el canje de FCC.

PREGUNTA # 8: ¿Cómo puedo cancelar el uso de Navega con Seguridad (Cruise with Confidence)?

R: Si tiene una navegación calificada, deberá llamarnos a más tardar 48 horas antes de la navegación y se emitirá un Certificado para un Crucero Futuro dentro de los 30 días posteriores a la cancelación. También puede solicitar una cancelación en línea accediendo al formulario en: <https://cancellation.celebritycruises.com/?brand=C>

PREGUNTA # 9: Si tengo un Certificado para un Crucero Futuro del 125% emitido para una navegación suspendida, ¿puedo reprogramar el mismo crucero al mismo precio con la misma promoción para el próximo año?

R: Sí, pero perderá el 25% del Certificado para un Crucero Futuro del 125%. La fecha límite para elegir esta opción ("Lift&Shift") es el 1 de agosto de 2020.

PREGUNTA # 10: Si reservé con un depósito no reembolsable, ¿puedo reprogramar con Mismo Crucero, Mismo Precio y no tener que pagar la tarifa de cambio de \$1,270 MXN/ 100 USD LACAR / pp bajo el nuevo programa Cruise with Confidence?

R: Las reservaciones con depósitos no reembolsables pueden reprogramarse para una navegación al mismo tiempo el próximo año sin un cargo por cambio; sin embargo, todas las penalizaciones se moverán con la reservación.

PREGUNTA # 11: ¿Qué pasará con mi crédito a bordo de Celebrity si aprovecho el programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence)?

R: Al elegir Navega con Seguridad (Cruise with Confidence), los créditos a bordo de Celebrity se volverán a agregar a su reservación si opta por cambiar su fecha de envío y de salida. Si elige cancelar con Cruise with Confidence, se aplicará a la nueva navegación cuando vuelva a reservar. Además, si ha recibido un crédito a bordo como resultado de una redistribución, una carta u otro gesto de buena voluntad, también lo seguirá a su nueva reservación. Si elige cancelar sin optar por Cruise with Confidence, perderá el crédito a bordo. Cualquier crédito promocional a bordo se perderá.

PREGUNTA # 12: Si no quiero un Certificado para un Futuro Crucero y simplemente deseo cancelar y pedir un reembolso, ¿cuáles son mis opciones?

R: Si cancela antes del pago final, recibirá un reembolso completo por el monto que ha pagado hasta la fecha, y cualquier depósito no reembolsable será devuelto en forma de un Certificado para un Crucero Futuro. Después del pago final, se aplican las penalizaciones de cancelación estándar si no desea aprovechar el programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence).

PREGUNTA # 13: ¿Qué sucede si hay una diferencia en la tarifa del crucero y entre el Certificado para un Crucero Futuro (FCC) emitido para mi cancelación y lo que quiero reservar a continuación?

R: Si la tarifa del crucero en su nueva reservación excede el valor de su FCC, usted será responsable de la diferencia. Alternativamente, si la nueva tarifa de crucero es inferior al valor del FCC, los fondos restantes seguirán estando disponibles en la FCC inicial hasta que el saldo del FCC sea cero.

PREGUNTA # 14: ¿Los Certificados para un Crucero Futuro son intercambiables entre marcas?

R: Los Certificados para un Crucero Futuro son adquiridos a través del programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) solo pueden canjearse en la marca con la que ocurrió la cancelación.

PREGUNTA # 15: ¿Qué pasa con el hotel y los traslados? ¿Recibiré un reembolso por esos?

R: Cualquier cosa comprada fuera de Celebrity Cruises deberá ser dirigida directamente con la propiedad / operador.

PREGUNTA # 16: ¿Todavía se aplican los plazos de pago final estándar?

R: Sí, aún se requiere el pago completo a los 75 días de la salida para viajes de una a cuatro noches de duración y 90 días para la salida de viajes de cinco noches o más.

PREGUNTA # 17: ¿Cómo se ven afectadas las reservaciones de depósitos no reembolsables por esta actualización de la política?

R: Las reservaciones de depósitos no reembolsables que naveguen antes del 4 de mayo de 2022 son elegibles para este programa. Antes de la fecha límite de pago final, si desea cambiar una reservación de depósito no reembolsable a un barco alternativo o navegando, puede hacerlo sin cargo alguno; no se aplicará el cargo por cambio.

PREGUNTA # 18: Si cancelo, ¿se me acreditarán mis compras previas al crucero, como paquetes de bebidas, excursiones en tierra y comidas especiales?

R: Sí, las compras previas al crucero se reembolsarán a la forma de pago original.

PREGUNTA # 19: ¿Quién recibirá una notificación una vez que se emita un Certificado para Crucero Futuro?

R: Todos los Certificados para Cruceros Futuros se enviarán directamente al huésped afectado y al asesor de viajes asociado, si realizó la reservación con uno.

PREGUNTA # 20: ¿Qué sucede si se utilizó un Certificado para un Crucero Futuro (FCC) para pagar mi crucero actual, y ahora quiero cambiar a Navega con Seguridad (Cruise with Confidence)?

R: Si se utilizó un Certificado para un Crucero Futuro para pagar la totalidad o una parte de su reservación actual, todos los fondos se combinarán en un solo FCC. El valor del FCC original ahora se agregará al nuevo FCC al 100% de su valor original, más la suma de cualquier cantidad pagada. Independientemente de la fecha de vencimiento del FCC original, el nuevo FCC es válida hasta el 31 de diciembre de 2021, momento en el cual todos los fondos no utilizados vencerán, para salidas que salgan el 4 de mayo de 2022 o antes.

PREGUNTA # 21: Para calificar para la nueva política de Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) ¿cuál es el último día para cancelar?

R: El programa se aplica a todos los huéspedes que deseen cancelar hasta 48 horas antes de la fecha de salida. Por favor, consulte la tabla a continuación.

DÍA DE NAVEGACIÓN	ÚLTIMO DÍA DÍA PARA CANCELAR
Domingo	Jueves
Lunes	Viernes
Martes	Sábado
Miércoles	Domingo
Jueves	Lunes
Viernes	Martes
Sábado	Miércoles

PREGUNTA # 22: ¿Hay salidas o barcos en las que el Certificado para un Crucero Futuro (FCC) de Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) no sea elegible?

R: El FCC puede canjearse en cualquier navegación futura que salga el 4 de mayo de 2022 o antes, si permanece en la marca comprada originalmente. El FCC no se puede utilizar para recomprar el mismo barco o la navegación de la reservación original cancelada, y no se puede utilizar para una reservación charteada.

PREGUNTA # 23: ¿Los Certificados para un Crucero Futuro adquiridos con la política Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) son aplicables a las reservaciones existentes?

R: Sí, los Certificados para un Crucero Futuro se pueden usar en reservaciones nuevas o existentes por el valor de la tarifa de crucero pendiente.

PREGUNTA # 24: Si estoy listo para volver a reservar mis vacaciones en Celebrity Cruises, ¿debo hacer mi depósito hoy o puedo esperar mi Certificado para un Crucero Futuro?

R: Si canceló su reservación con el programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) y vuelve a reservar su crucero después del 21 de mayo de 2020, no se le exigirá que realice un pago de depósito hasta el 15 de julio de 2020, o cuando se deba el pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su certificado. Las reservaciones con fechas de opción que se extendieron hasta el 31 de mayo de 2020 no se pueden extender por segunda vez.

PREGUNTA # 25: ¿Puedo usar el Certificado para un Crucero Futuro en múltiples itinerarios, o tengo que usarlo para una sola reservación?

R: Sí, su FCC puede usarse en múltiples itinerarios si queda un saldo restante después del uso inicial. Si la tarifa del crucero en su nueva reservación es menor que el valor del FCC, se emitirá uno nuevo para el saldo, que puede aplicarse a un crucero adicional con nosotros para salidas antes del 4 de mayo de 2022.

PREGUNTA # 26: Si cancelo un crucero usando el programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence), y me emiten un Certificado para un Crucero Futuro, ¿puedo aplicarlo a una navegación de Navidad y Año Nuevo

A: Sí. Los FCC se pueden aplicar a los viajes de Navidad y Año Nuevo de 2020 y 2021.

PREGUNTA # 27: ¿Puedo hacer Lift & Shift en una reservación de Alaska que tiene un Cruisetour comprado?

R: Los huéspedes de Cruisetour pueden realizar el Lift & Shift a la temporada de Alaska del próximo año, mientras aprovechan la protección de precio / promoción. Para calificar, se deben cumplir los criterios de requeridos, al tiempo que se garantiza que la longitud del Cruisetour de la reservación futura sea la misma que la original. En caso de que su cliente esté interesado en un Alaska Cruisetour diferente al que se confirmó originalmente, nos complacerá adaptarlo siempre que las longitudes del Cruisetour se alineen y tengamos disponibilidad. Alaska Cruisetours y Canadian Cruisetours no son intercambiables.

Pregunta # 28: ¿Se extenderán los FCC vencidos?

R: Celebrity ahora extenderá los FCC caducados de los invitados al 31/12/20, en lugar del 31/10/20, si eligen aprovechar nuestro programa CWC (Cruise With Confidence). Para los huéspedes que actualmente tienen un FCC vencido en su reservación y eligen aprovechar nuestro programa CWC, ampliaremos la fecha de vencimiento de su FCC al 31/12/20. Pueden seleccionar cualquier navegación que deseen.

Pregunta # 29: Si anteriormente cancelé mi navegación bajo CWC pero ahora quiero volver a mi antiguo precio / promoción y 'Lift & Shift' al próximo año, ¿puedo?

R: Si su cancelación fue parte del Programa CWC y eligió una FCC 100% para una fecha futura, no puede volver a su reservación anterior para reprogramar para el próximo año a su precio / promoción original ('Lift & Shift'). Solo las reservaciones que se cancelaron como parte de nuestra suspensión de navegación global pueden volver a la reservación original y "LIFT & SHIFT" en lugar del 125% de la FCC.

Pregunta #30: Si reservo una navegación futura (como para 2021 o 2022) que está cubierta por CWC, y luego decido cancelar dentro de las 48 horas de la salida, ¿cuál será la fecha de vencimiento del FCC?

R: Todas las FCC emitidas bajo el nuevo programa de Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) deben canjearse antes del 31 de diciembre de 2021 o 12 meses a partir de la fecha de salida original (la que sea más larga) y se pueden utilizar en salidas que salen el 5/4/22 o antes.

PREGUNTA # 31: ¿Una reservación de grupo que se reprograma, de un grupo no contratado a una reservación FIT el próximo año perderá todos los servicios de GAP?

R: Sí, cualquier reservación grupal que opte por LIFT & SHIFT a una reservación FIT perderá todos los servicios GAP, tanto para el agente de viaje como para el huésped.

Pregunta # 32: ¿Cómo se determina el valor del Certificado para un Crucero Futuro de mi cliente?

R: El Certificado para un Crucero Futuro de su cliente reflejará la tarifa del crucero (crucero + tarifa no comisionable tarifa de crucero) cantidad pagada, menos impuestos y tasas. Los Pre / Post Hoteles, transferencias, etc. se reembolsarán a la forma de pago original.

Pregunta # 33: ¿Se aplican los mismos parámetros a las reservaciones grupales e individuales?

R: En este momento, las reservaciones individuales y grupales elegibles califican para las mismas pautas de Navega con Seguridad (Cruise with Confidence). La elegibilidad del grupo contratado puede variar y, en este momento, los viajes charteados no se aplican.

Pregunta # 34: ¿Las comisiones de Travel Partner estarán protegidas para los huéspedes que elijan cancelar su reservación actual?

R: Sí, la comisión del agente de viaje estará protegida tanto en la reservación cancelada como en la futura reservación en la que se aplica el Certificado para un Crucero Futuro correspondiente. Tenga en cuenta que la protección de la comisión solo se aplicará a las reservaciones canceladas que se paguen en su totalidad, se encuentren dentro de la ventana de pago final y donde los huéspedes hayan optado por aprovechar la opción FCC Cruise with Confidence. Si un huésped no cumple con el plazo de cancelación de 48 horas antes de la fecha de salida y solicita una cancelación tardía, se aplicarán multas completas y se protegerá la comisión. Tenga en cuenta que las ganancias de la comisión de la FCC se pagan solo en las reservaciones enviadas.

* Además, las condiciones pueden variar si se reservación a través de un operador turístico. Se recomienda que se comunique con el operador turístico individual para conocer los términos aplicables.

* La comisión doble no aplica en Lift & Shift

Pregunta # 35: ¿Se protegerán los Tour Conductors ganados?

R: Según el programa Navega con Seguridad (Cruise With Confidence), los TC grupales estarán protegidos, aunque los recuentos de camarotes mínimos requeridos aún se requieren para calificar.

Pregunta # 36: ¿Qué programas de precios están excluidos de la Mejor oferta garantizada / Lift & Shift?

R:

- Tasas de TA
- TAFF
- Tarifas familiares EMP / EMP
- Tarifas familiares / de amigos
- Cartas, tarifas contratadas grupales, tarifas cotizadas a través de Siebel
- Tarifas netas (descuento profundo, redes tácticas y tarifa neta)
- Certificado perecedero / estratégico (oferta)
- Seminario en el mar

Pregunta # 37: ¿Qué sucede con mi comisión, si el huésped elige cambiar a una tarifa más baja con el Mejor Precio Garantizado?

R: La comisión reflejará el nuevo precio seleccionado.

RESERVANDO UN FUTURO CRUCERO

PREGUNTA # 1: ¿Seguiré obteniendo los mismos beneficios cuando vuelva a reservar un nuevo crucero?

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

PREGUNTA # 2: Si cancelé un crucero como parte de la suspensión global, ¿puedo volver a reservar una navegación futura ahora?

A: Sí. Puedes reservar cualquier navegación futura ahora.

R: Si tu crucero se canceló como parte de la suspensión global o si canceló a través de nuestro programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence), y vuelve a reservar su crucero en cualquier momento después del 20 de mayo de 2020, no se le solicitará que realice un depósito hasta el 15 de julio de 2020, o cuando vence el pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC. Su reservación permanecerá activa sin ningún pago hasta que se aplique su FCC o hasta la fecha del pago final. Una vez que se aplica la FCC, aún se debe realizar un pago en la reservación. El pago debe ser por el saldo adeudado o por el depósito mínimo, lo que sea menor. El pago del saldo adeudado incluye los impuestos, las tarifas y las propinas prepagadas.

RESTRICCIONES DE VIAJE

PREGUNTA # 1: ¿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?

R: A principios de este año, anunciamos restricciones de viaje para los huéspedes con enfermedades crónicas, así como un formulario obligatorio para los huéspedes de 70 años de edad y mayores con condiciones críticas de salud. Nos complace anunciar que, si bien está sujeto a cambios, la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros (CLIA) ha confirmado que estas restricciones se levantaron a principios de abril. Por lo tanto, ya no necesitaremos la documentación "Fit To Travel" para que puedan abordar nuestros barcos.

Estamos concentrando todos los esfuerzos en desarrollar un plan coherente de retorno al servicio que incluirá protocolos mejorados de salud y seguridad para todos los viajeros. Estamos colaborando con CLIA, los Centros para el Control de Enfermedades (CDC) y otras instancias gubernamentales y de salud para reunir nuevos procesos y estándares para la experiencia del crucero, incluido el embarque en las terminales. Estos nuevos procesos y protocolos se encuentran en las etapas finales de desarrollo y, una vez finalizados, se compartirán con los huéspedes y los agentes de viaje.

PREGUNTA # 2: ¿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?

R: 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 los montos pagados para su tarifa de crucero.

VIAJES ACTUALES Y FUTUROS

PREGUNTA # 1: ¿Qué está pasando con cualquier crucero actual que tengan navegando?

R: Todos los viajes han concluido o han sido cancelados.

PREGUNTA # 2: ¿Celebrity tomará decisiones separadas sobre cruceros que navegan desde Italia?

R: Actualmente hemos suspendido todos los cruceros hasta el 31 de julio de 2020. En Alaska, Canadá / Nueva Inglaterra, Hawai y algunas salidas de reposicionamiento lo hemos hecho hasta el 31 de octubre de 2020. **En el caso de Dinamarca hasta el 30 de Septiembre de 2020.** En caso de que sea necesario modificar o suspender viajes adicionales, se contactará directamente con los huéspedes y agentes de viaje.

PREGUNTA # 3: ¿Cuál es el estado de los cruceros en las Islas Galápagos?

R: Anunciamos que todas las salidas mundiales se cancelarán **hasta el 15 de septiembre de 2020.** Esto incluye nuestras salidas a las Islas Galápagos.

ESTATUS DE LA TRIPULACIÓN

PREGUNTA # 1: ¿Qué está pasando con los miembros de la tripulación de Celebrity Cruises a bordo de sus barcos?

R: 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. Los miembros de la tripulación que no pueden llegar a casa de manera segura pueden permanecer a bordo mientras continuamos buscando opciones para su repatriación segura.

PREGUNTA # 2: ¿Todavía se está haciendo cargo del pago de la tripulación durante este tiempo?

R: Gracias por pensar en nuestro equipo, ciertamente apreciamos todo lo que están haciendo durante estos tiempos difíciles. 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 asuntos relacionados con la salud y el estrés hasta la asesoría financiera. Toda la tripulación que permanezca trabajando a bordo seguirá siendo remunerada. Toda la tripulación a bordo que no esté trabajando y aún no haya podido ser repatriada recibirá un pago de buena voluntad para ayudarlos durante este momento difícil.