



Agosto 5, 2020

Estimado agente de viajes:

A medida que el mundo continúa enfrentando los muchos desafíos presentados por el COVID19, nuestra principal prioridad sigue siendo la salud y la seguridad de los pasajeros, la tripulación y las comunidades que visitamos. Con el fin de garantizar que las iniciativas y protocolos estén en su lugar para un retorno saludable al servicio, Celebrity Cruises extenderá la suspensión de las operaciones globales para todas las salidas saliendo el 31 de octubre de 2020 o antes, excluyendo viajes a Australia, con salida el 31 de octubre de 2020 o antes, junto con tres salidas en noviembre: Celebrity Silhouette del 8 y el 20 de noviembre del 2020 y Celebrity Infinity del 16 de noviembre del 2020.

En este momento, nuestra suspensión extendida incluirá la cancelación del próximo viaje de sus clientes. 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.

A continuación, encontrará opciones de compensación para los huéspedes que no hayan cancelado previamente bajo nuestra política de "Navega con Seguridad" Cruise with Confidence.

|                           | <b>OPCIÓN 1</b>  | <b>OPCIÓN 2</b>  | <b>OPCIÓN 3</b>   |
|---------------------------|--|--|---|
|                           | <b>LIFT &amp; SHIFT</b>  | <b>MAYOR VALOR</b>   | <b>MENOR VALOR</b>  |
| Oferta                    | Cambiar la reservación 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 pagado antes del 31 de Diciembre de 2020  |
| ¿Que se necesita hacer?   | Para cambiar la reservación de su cliente comuníquese con Celebrity Cruises a más tardar el 20 de Agosto del 2020  | El FCC, Certificado para un Futuro Crucero será emitido automáticamente para todos los huéspedes   | Para pedir un reembolso para un cliente contactarnos a o hacerlo a través de Espresso "Formulario de cancelación" en CruisingPower.com bajo "Programas de marca y noticias" |
| Protección de la Comisión | La comisión estará protegida en las reservaciones pagadas en su totalidad.   | La comisión estás protegida tanto en la reservación cancelada como en la nueva reservación hecha con su certificado, mientras este pagada en su totalidad  | 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 20 de Agosto del 2020<br><a href="https://cruiseplanneroptin.questionpro.com/">https://cruiseplanneroptin.questionpro.com/</a> | 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 del FCC se calculará en función de los montos pagados por el crucero antes de impuestos y otras tarifas y será procesado antes del 14 de septiembre del 2020 por correo electrónico. Los impuestos y tarifas de crucero se reembolsarán automáticamente a la forma de pago original dentro de los 60 días posteriores a la cancelación.

Además, si sus clientes prefieren 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". 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 anteriores o posteriores de su salida programada originalmente. Solo llámenos antes del 20 de agosto y la reservación se cambiará a la misma tarifa, incluida cualquier promoción que se encuentre actualmente en la reservación.

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 un 125% de crédito a bordo (OBC) para usar en su próxima navegación en caso de haber seleccionado la opción de recibir un FCC o pueden elegir un reembolso del 100%. Para seleccionar el 125% de crédito a bordo, haga clic aquí: <https://cruiseplanneroptin.questionpro.com/> para enviar la solicitud. Si no hemos recibido la opción de compensación de sus clientes por estos artículos reservados previamente antes del 20 de agosto, recibirán automáticamente un reembolso completo 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 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 planificación 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 reservaciones canceladas, pagadas en su totalidad, como en las reservaciones futuras en las que se canjee el FCC correspondiente, así como en cualquier reservación reprogramada para el año siguiente.

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 su representante. La seguridad y el bienestar de sus clientes es nuestra máxima prioridad. Esperamos darles la bienvenida a bordo pronto para unas increíbles vacaciones en Celebrity Cruises.

Sinceramente,

Celebrity Cruises