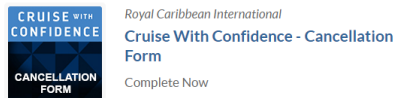


SALIDAS CANCELADAS POR LA SUSPENSIÓN DE OPERACIONES GLOBALES

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. Si canceló su reservación, no tiene derecho a que se le ofrezca la misma compensación que a los huéspedes que aún estaban reservados en un crucero cuando Celebrity Cruises lo canceló, debido a la suspensión global de cruceros relacionada con COVID-19. Para los huéspedes que optaron por cancelar su reservación y recibir un Certificado para un Crucero Futuro (FCC) equivalente al 100% de la tarifa del crucero que pagaron a Celebrity Cruises en el marco de nuestro programa "Navega con Seguridad", ocurre lo mismo. Los FCC de "Navega con Seguridad" no son reembolsables en ningún momento, incluso si Celebrity Cruises posteriormente cancela el crucero. Además, no tienen valor en efectivo y no se pueden canjear por un reembolso.

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



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

R: Sí, siempre que lo solicite en la fecha límite correspondiente o antes. **Las salidas del 12 de mayo de 2020 al 31 de diciembre de 2020 que fueron canceladas por Celebrity Cruises,** tendrá hasta el 31 de diciembre de 2020 para solicitar un reembolso. Para los viajes previos al 11 de mayo de 2020 que fueron cancelados por Celebrity Cruises, tiene hasta el 31 de diciembre de 2021 para solicitar un reembolso, si solicita un reembolso, se desactivará su FCC del 125%.

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 no se haya procesado el reembolso, podrá cambiar de opinión y elegir un Certificado para un Crucero Futuro (FCC) equivalente al 125% de la tarifa de crucero pagada a Celebrity Cruises por su crucero. Tenga en cuenta que solo se puede aplicar un FCC por cada persona en la reservación.

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

R: Se proporcionarán reembolsos por tarifas de crucero (incluidos los depósitos no reembolsables), impuestos y tarifas, propinas prepagadas, hoteles antes y después del crucero y traslados reservados a través de Celebrity Cruises.

Para obtener información sobre las compras previas al crucero realizadas a través de My Cruise Planner en viajes cancelados, consulte las preguntas frecuentes bajo el título "OPCIONES DE REEMBOLSO PCP PARA NAVEGACIONES CANCELADAS BAJO LA SUSPENSIÓN GLOBAL".

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 valor del FCC original que usó para su tarifa de crucero en el crucero cancelado se reflejará en su nuevo FCC, pero al 100% de su valor original no utilizado. Si realizó pagos para la tarifa del crucero en su reserva en el crucero cancelado utilizando formas de pago distintas al FCC (es decir, mediante cheque o tarjeta de crédito), el valor del nuevo FCC incluirá el 125% de esos montos. El nuevo FCC será válido para la tarifa de crucero en una reserva de Celebrity Cruises realizada el 31 de diciembre de 2021 o antes para un crucero que salga el 4 de mayo de 2022 o antes. Tenga en cuenta que solo se puede aplicar un Certificado para un Crucero Futuro por cada persona en la reservación.

Huéspedes con reservaciones para los viajes **16 de septiembre de 2020 - 31 de diciembre de 2020** (a excepción de los viajes cancelados previamente), así como el resto de la temporada de invierno 2020/21 en Asia y Australia, cancelados por Celebrity Cruises recibirán automáticamente un FCC equivalente al 125% de las tarifas de crucero que pagaron a Celebrity. Estos FCC se envían a los huéspedes por correo electrónico, con la agencia de viajes del huésped en copia si se reservó a través de una. Sin embargo, si estos huéspedes prefieren recibir un reembolso del 100%, en lugar del 125% FCC, tienen hasta el 31 de diciembre de 2020 para solicitarlo. Los reembolsos se emitirán en las formas de pago originales.

FECHA DE NAVEGACIONES CANCELADAS	FCC PROCESADO ANTES DEL
1 - 31 DE DICIEMBRE DE 2020 (excepto Asia / Australia / Nueva Zelanda 1 de diciembre de 2020 - 31 de mayo de 2021) 30 DE NOVIEMBRE de 2020	NOVIEMBRE 30, 2020
1 - 30 DE NOVIEMBRE DE 2020 (excluyendo Celebrity Silhouette 11/8/20, 11/20/20 y Celebrity Infinity 11/16/20) ASIA / AUSTRALIA / NUEVA ZELANDA INVIERNO 1 DE DICIEMBRE DE 2020 - 31 DE MAYO DE 2021	NOVIEMBRE 4, 2020
SALIDAS AUSTRALIA/NUEVA ZELANDA NOVIEMBRE 1 - DICIEMBRE 31, 2020	OCTUBRE 16, 2020
SALIDAS DE AUSTRALIA/NUEVA ZELANDA OCTUBRE 1 – 31, 2020	SEPTIEMBRE 30, 2020
OCTUBRE 1 – 31, 2020, y SILHOUETTE 11.8.20, 11.20.20 E INFINITY 11.16.20, EXCLUYENDO AUSTRALIA/NZ	SEPTEMBER 14, 2020
SEPTIEMBRE 16 – 30, 2020	AGOSTO 26, 2020
AGOSTO 1 – SEPTIEMBRE 15, 2020	JULIO 31, 2020
SALIDAS A DINAMARCA AGOSTO 1 – SEPTIEMBRE 30, 2020	JULIO 24, 2020

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

R: Su Certificado para Cruceros Futuros se puede usar en varios viajes si queda un saldo restante después de su uso inicial. Los fondos restantes del FCC seguirán estando disponibles hasta que haya utilizado el valor total de la FCC o su vencimiento, lo que ocurra primero. Tenga en cuenta que solo un Certificado para un Crucero Futuro puede ser utilizado por cada persona en la reservación.

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

R: Por favor comuníquese con tu agencia de viajes o a nuestros teléfonos en México [D.F. 5555251977](tel:5555251977) / [INT.800 2250555](tel:2250555). Si reservó a través de una agencia de viajes o un sitio de viajes en línea de terceros, debe comunicarse con ellos para solicitar un reembolso. En el caso de Latinoamérica se deberá gestionar a través de su representante.

PREGUNTA #8: ¿Cuándo recibiré mi reembolso?

R: Recibirá un reembolso dentro aproximadamente 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. 5555251977](tel:5555251977) / [INT.800 2250555](tel:8002250555). 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. Al canjear su Certificado para un crucero futuro, solo se puede aplicar un FCC por persona, por reserva.

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: EXTENSIONES DE FECHA DE DEPÓSITO: Si su crucero fue cancelado por Celebrity Cruises como parte de la suspensión global y vuelve a reservar su crucero llamándonos o comunicándose con su asesor de viajes (es decir, en lugar de reservar directamente a través de www.celebritycruises.com/mx o www.celebritycruises.com/int) entre:

- Del 2 de noviembre de 2020 al 30 de noviembre de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 15 de diciembre de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;
- El 6 de octubre de 2020 y el 4 de noviembre de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 18 de noviembre de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;
- El 15 de septiembre de 2020 y el 5 de octubre de 2020, no se le solicitará que realice un pago de depósito hasta el 30 de octubre de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;
- El 16 de agosto de 2020 y el 31 de agosto de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 15 de septiembre de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;
- El 17 de julio de 2020 y el 15 de agosto de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 31 de agosto de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;
- El 22 de junio de 2020 y el 16 de julio de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 15 de agosto de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC; o
- El 20 de mayo de 2020 y el 21 de junio de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 15 de julio de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC.

RESERVACIONES REALIZADAS	EXTENSIÓN
MARZO 18, 2020 – MAYO 19, 2020	MAYO 31, 2020 O FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO FINAL (LO QUE SUCEDA PRIMERO)
MAYO 20, 2020 – JUNIO 21, 2020	JULIO 15, 2020 O FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO FINAL (LO QUE SUCEDA PRIMERO)
JUNIO 22, 2020 – JULIO 16, 2020	AGOSTO 15, 2020 O FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO FINAL (LO QUE SUCEDA PRIMERO)
JULIO 17, 2020 – AGOSTO 15, 2020	AGOSTO 31, 2020 O FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO FINAL (LO QUE SUCEDA PRIMERO)
AGOSTO 16, 2020 – AGOSTO 31, 2020	SEPT. 15, 2020 O FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO FINAL (LO QUE SUCEDA PRIMERO)
SEPTIEMBRE 15, 2020 – OCTUBRE 5, 2020	OCT. 30, 2020 O FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO FINAL (LO QUE SUCEDA PRIMERO)
6 DE OCTUBRE DE 2020 - 4 DE NOVIEMBRE DE 2020	NOV. 18 DE 2020 O FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO FINAL (LO QUE SUCEDA PRIMERO)
2 DE NOVIEMBRE DE 2020 - 30 DE NOVIEMBRE DE 2020 DIC	15 DE 2020 O FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO FINAL (LO QUE SUCEDA PRIMERO)

Su reservación permanecerá activa hasta la fecha de vencimiento del pago final sin ningún pago hasta que se aplique su FCC. Tenga en cuenta que la fecha de vencimiento del pago del depósito puede extenderse con este propósito solo una vez.

Aunque los FCC solo se pueden utilizar para el pago de tarifas de crucero, incluidos los depósitos, si vuelve a reservar su crucero en línea, deberá pagar un depósito con una tarjeta de crédito para crear la reserva. Recordatorio, los FCC no se pueden aplicar como pagos de impuestos, tarifas, propinas prepagadas o ofertas MoveUp.

Reservas individuales: una vez que se haya aplicado el FCC, el estado de la reservación cambiará a (BK) y no se requerirán pagos adicionales hasta la fecha de vencimiento del Pago final.

Grupos: una vez que se aplica un FCC en una reservación de grupo, la fecha de la opción se extenderá manualmente a la fecha de vencimiento del pago final.

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

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

R: No. Un FCC recibido de un viaje cancelado por Celebrity Cruises debido a nuestra suspensión de operaciones puede usarse solo para reservas de Celebrity Cruises realizadas antes del 31 de diciembre de 2021, para un viaje que comience el 4 de mayo de 2022 o antes.

PREGUNTA # 13: 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 # 14. Mi crucero fue parte de la suspensión de navegaciones voluntarias ¿puedo aprovechar "Lift & Shift"?

R: Si. Si tenía una reservación en un crucero que fue cancelado por Celebrity Cruises como parte de la suspensión global de navegaciones, es elegible para hacer 'Lift&Shift', en lugar de obtener un FCC del 125% o un reembolso, la fecha límite para hacerlo podrá ser antes de la fecha límite del programa, el 30 de noviembre de 2020. Para hacer "Lift & Shift" en una reserva activa en el marco del programa Navega con Seguridad deberá hacerlo antes de la fecha límite que se muestra a continuación para ese viaje. Si no hace "Lift & Shift" en su reservación antes de la fecha límite correspondiente, se emitirá automáticamente el FCC del 125%.

FECHA DE NAVEGACIONES CANCELADAS	FECHA LÍMITE PARA REALIZAR "LIFT & SHIFT"
1 - 31 DE DICIEMBRE DE 2020 (excepto Asia / Australia / Nueva Zelanda 1 de diciembre de 2020 - 31 de mayo de 2021)	Noviembre 13, 2020
1 - 30 DE NOVIEMBRE DE 2020 (excluyendo Celebrity Silhouette 11/8/20, 11/20/20 y Celebrity Infinity 11/16/20) ASIA / AUSTRALIA / NUEVA ZELANDA 1 DE DICIEMBRE DE 2020 - 31 DE MAYO DE 2021	Octubre 16, 2020
SALIDAS AUSTRALIA Y NUEVA ZELANDA NOVIEMBRE 1- DICIEMBRE 31, 2020	Septiembre 28, 2020
SALIDAS AUSTRALIA Y NUEVA ZELANDA OCTUBRE 1 – 31, 2020	Septiembre 9, 2020
OCTUBRE 1 – 31, 2020, y SILHOUETTE 11.8.20, 11.20.20, INFINITY 11.16.20, EXCLUYENDO AUSTRALIA/NZ	Agosto 20, 2020
SEPTIEMBRE 16 – 30, 2020	Agosto 5, 2020

AGOSTO 1 – SEPTIEMBRE 15, 2020	Julio 31, 2020
SALIDAS A DINAMARCA AGOSTO 1 – SEPTIEMBRE 30, 2020	Julio 24, 2020

Excepto por la diferencia en la fecha límite, los términos y condiciones para hacer "Lift & Shift" bajo el programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) serán los mismos.

Si elige hacer "Lift&Shift" en la reservación de una navegación que fue cancelada por Celebrity Cruises a otra navegación, esta no será elegible para recibir ninguna forma de FCC o reembolso por esa reservación. La tarifa del crucero, los impuestos y tarifas pagados por adelantado o las propinas pagadas por adelantado se transferirán a la nueva reservación.

Si se emitió el 125%, antes de la realización de un "Lift&Shift" reservando otra navegación, la FCC se invalidará y no recibirá el 25% adicional en valor de un FCC.

Aclaración* 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 #15. Si mi navegación actual ha sido cancelada y había utilizado un FCC emitida anteriormente, ¿cuál será el monto de mi FCC recién emitida?

R: El valor del FCC original que usó para su tarifa de crucero en el crucero cancelado se reflejará en su nuevo FCC, pero al 100% de su valor original no utilizado. Si realizó pagos para la tarifa del crucero en su reserva en el crucero cancelado utilizando formas de pago distintas al FCC (es decir, mediante cheque o tarjeta de crédito), el valor del nuevo FCC incluirá el 125% de esos montos.

PREGUNTA # 16. ¿Puedo transferir mi FCC a otra persona?

R: Sí, permitiremos que una transferencia única de un FCC, de cualquier navegación suspendida, se use para una navegación 2020 o 2021. La fecha límite para solicitar la transferencia es el 30 de noviembre de 2020. El FCC puede transferirse a otro huésped en una reserva individual o grupal.

PREGUNTA # 17. Escuché sobre Pullmantur, ¿qué significa esto para Celebrity Cruises?

R: La reorganización de Pullmantur no tiene ningún impacto en los viajes de Celebrity Cruises.

PREGUNTA # 18. ¿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 # 19. ¿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 LAS NAVEGACIONES CANCELADAS del 1 de agosto al 31 de diciembre del 2020 (con la excepción de los viajes cancelados previamente), así como el resto de la temporada de invierno 2020/21 en Asia y Australia:

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

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

PREGUNTA # 21. ¿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	NO
3. CAMBIANDO LA SALIDA CANCELADA EN JUNIO A OTRA FECHA	USANDO EL FCC PARA OTRA NAVEGACIÓN	SI, (una vez navegado)

PREGUNTA # 22. ¿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.

PREGUNTA # 23. ¿Cómo se me notificará cuando se haya procesado el Lift & Shift de mi cliente?

R: Le recomendamos marcar a nuestro call center o consultar con su operador o representante. [D.F. 5555251977 / INT.800 2250555](tel:5555251977).

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 viajes programados para partir el 10 de abril de 2020 o antes, se reembolsará en su totalidad a las formas de pago originales.

Para los viajes programados en los períodos de tiempo indicados en la tabla a continuación, los pasajeros contaban con la opción de elegir recibir un crédito a bordo del 125% para las compras realizadas a través de My Cruise Planner, para usar en una navegación futura o de recibir un reembolso del 100% en su forma de pago original. Los huéspedes tenían hasta la fecha límite que se muestra a continuación para elegir el crédito a bordo en lugar de un reembolso. Si no seleccionaron el crédito a bordo para esa fecha, se procesó automáticamente un reembolso a la forma de pago original.

Para los viajes programados para partir del 1 al 31 de diciembre de 2020 (con la excepción de los viajes cancelados previamente), así como nuestra temporada de invierno 2020/21 restante en Asia y Australia, tiene la opción de recibir un crédito a bordo del 125% para compras realizado a través de My Cruise Planner para ser utilizado en un viaje futuro o para recibir un reembolso del 100% a la forma de pago original. [HAGA CLIC AQUÍ](#) para enviar su solicitud. Si no ha elegido recibir el crédito a bordo antes del 16 de octubre de 2020, recibirá automáticamente un reembolso completo a la forma de pago original.

NOTA IMPORTANTE: LOS HUÉSPEDES NO SON ELEGIBLES PARA ESTA OFERTA A MENOS QUE ELIJAN LA OPCIÓN DE 125% EN UN CERTIFICADO PARA UN FUTURO CRUCERO EN SU RESERVACIÓN CANCELADA POR CELEBRITY CRUISES COMO PARTE DE LA SUSPENSIÓN GLOBAL DE CRUCEROS.

FECHA ORIGINAL DE NAVEGACIÓN	FECHA LÍMITE PARA ELEGIR 125% EN VEZ DE REEMBOLSO
Abril 11–Mayo 11, 2020: todos los itinerarios excepto Dinamarca Abril 11– Julio 1, 2020: itinerarios por Alaska	Abril 8, 2020
Mayo 12–Junio 11, 2020: todos los itinerarios excepto Alaska Junio 12–Julio 31, 2020: todos los itinerarios	Mayo 4, 2020 Junio 10, 2020
Agosto 1 – Octubre 31, 2020: itineraries Alaska, Hawái, Canadá / Nueva Inglaterra y cruceros de reposicionamiento	Junio 17, 2020
Abril 11- Septiembre 30, 2020: itinerarios por Dinamarca	Junio 25, 2020
Agosto 1 – Septiembre 15, 2020: todos los itinerarios excepto Dinamarca	Julio 10, 2020
Septiembre 16 – Septiembre 30, 2020: todos los itinerarios excepto Dinamarca	Agosto 5, 2020
Octubre 1 – Octubre 31, 2020 (excluyendo Celebrity Solstice 10/16/20, 10/18/20, 10/28/20 e itinerarios por Australia/Nueva Zelanda) y Celebrity Silhouette 11/8/20, 11/20/20 , Celebrity Infinity 11/16/20	Agosto 20, 2020
Australia/Nueva Zelanda salidas Octubre 1 - 31, 2020	Septiembre 9, 2020
Australia/Nueva Zelanda salidas Noviembre 1 – Diciembre 31, 2020	Septiembre 28, 2020
1 - 30 DE NOVIEMBRE DE 2020 (excluyendo Celebrity Silhouette 11/8/20, 11/20/20 y Celebrity Infinity 11/16/20) ASIA / AUSTRALIA / NUEVA ZELANDA TEMPORADA DE INVIERNO 1 DE DICIEMBRE DE 2020 - 31 DE MAYO DE 2021 16 de octubre de 2020	Octubre 16, 2020
1 - 31 DE DICIEMBRE DE 2020 (excepto Asia / Australia / Nueva Zelanda 1 de diciembre de 2020 - 31 de mayo de 2021)	Noviembre 13, 2020

Si se selecciona un reembolso o no se cumple la fecha límite para elegir el OBC, se procesará un reembolso a la forma de pago original. Estos reembolsos pueden tardar hasta 30 días en procesarse. Trabajamos diligentemente para procesar todos los reembolsos lo más rápido posible.

Deberá recibir un correo electrónico de confirmación automático por separado para cada categoría de compra de productos realizada a través de My Cruise Planner y cancelada para su cliente, que incluye: excursiones en tierra, cenas especiales, paquetes de bebidas, paquetes de Internet, fotografía, casino y clase Hollywood Hot Glass.

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 es necesario que utilicen un crédito a bordo recibido por compras canceladas antes del crucero en un una navegación específica. Su crédito a bordo será un crédito único y se podrá aplicar a cualquier navegación que elijan hasta el 4 de mayo de 2022, siempre que apliquen el crédito a bordo a una reservación hecha el 31 de diciembre de 2021 o antes. Después del 31 de diciembre de 2021, Los créditos a bordo no utilizados caducan y no tienen valor.

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 reserva, no tiene valor en efectivo y no es reembolsable. Los créditos que no se utilicen antes de las 10:00 pm de la última noche del crucero se perderán.

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: No si su reembolso ya ha sido procesado o si no ha cumplido con la fecha límite correspondiente, que se muestra en la tabla de la pregunta frecuente n. ° 1 al inicio de esta sección. Los huéspedes deben optar por participar antes de la fecha correspondiente o recibirán automáticamente un reembolso por sus compras previas al crucero.

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 30 de Noviembre 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 30 de Noviembre de 2020 y eligiendo esta opción antes de esta fecha 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 trasladar una reservación al año siguiente debe tomarse antes del 30 de noviembre de 2020, a menos que la reserva: (i) fue en un viaje de Australia / Nueva Zelanda del 1 de noviembre de 2020 al 31 de diciembre de 2020 cancelado por Celebrity Cruises como parte de suspensión global, en cuyo caso los huéspedes tienen hasta el 28 de septiembre de 2020; (ii) fue en un crucero del 16 de septiembre de 2020 al 30 de noviembre de 2020 cancelado por nosotros como parte de la suspensión global, en cuyo caso los huéspedes tienen hasta el 5 de agosto de 2020; (iii) fue en un crucero del 1 de octubre de 2020 al 31 de octubre de 2020 Australia / Nueva Zelanda cancelado por

nosotros como parte de la suspensión global, en cuyo caso los pasajeros tienen hasta el 9 de septiembre de 2020; o (iv) fue del 1 de octubre de 2020 al 31 de octubre de 2020 (excluyendo Australia / Nueva Zelanda y Celebrity Solstice 10/16/20, 10/18/20, 10/28/20) o Celebrity Silhouette 11/8 / 20, 20/11/20 y Celebrity Infinity 16/11/20, en cuyo caso los huéspedes tienen hasta el 20 de agosto de 2020 (v) fue en un viaje del 1 al 30 de noviembre de 2020 (con la excepción de cualquier viaje cancelado previamente), así como nuestros viajes restantes de la temporada de invierno 2020/21 en Asia y Australia cancelados por nosotros como parte de la suspensión global, en la que caso los invitados tienen hasta el 16 de octubre de 2020 (vi) fue en un viaje del 1 al 31 de diciembre de 2020 (con la excepción de cualquier viaje cancelado previamente) cancelado por nosotros como parte de la suspensión global, en cuyo caso los huéspedes tienen hasta el 13 de noviembre de 2020. Esto incluye la reprogramación de una navegación de 2021 a una navegación de 2022 hasta el 4 de mayo de 2022.

Las reservaciones para las navegaciones del 14 de marzo de 2020 al 15 de septiembre de 2020 canceladas por Celebrity Cruises como parte de la suspensión global son elegibles para hacer "Lift & Shift" con nuestro programa Navega con Seguridad (Cruise With Confidence). Si un huésped elige hacer "Lift&Shift" en una reservación en un crucero que cancelamos para un viaje futuro, la FCC del 125% o las opciones de reembolso ya no estarán disponibles.

Si la navegación original estaba sujeta a cargos por cancelación, los cargos por cancelación incurridos en base al programa de cancelación anterior seguirán a la reservación hasta la nueva navegación. Si el huésped posteriormente cancela su reserva en el viaje posterior, los cargos de cancelación que se evaluarán serán los cargos de cancelación incurridos: (i) según el programa de cancelación de la reserva original; o (ii) según el calendario de cancelación para la salida posterior, el que sea mayor.

Un huésped puede reprogramar un viaje en "Lift & Shift" solo una vez. Una vez que se ha aplicado la opción Lift & Shift, el huésped no puede volver a cambiar el barco o la fecha de salida sin perder el precio y la promoción originales.

Dado que las vacaciones en Galápagos se reservan como paquetes, la protección del precio se basaría en el valor del paquete completo, ya que el paquete completo tendría que ser "Lift & Shift" Los diferentes componentes de un paquete de vacaciones en Galápagos no pueden separarse para los efectos de "Lift & Shift".

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 30 de Noviembre 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 solicitar un cambio en el precio del crucero y oferta hasta 48 horas antes de la fecha de salida. Debe comunicarse agente de viajes o llamar a Celebrity Cruises al México D.F. 5555251977 / INT.800 2250555 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 la salida programada de la navegación. Si la "garantía del mejor precio" de Celebrity Cruises da como resultado una disminución en la tarifa del crucero del huésped después de la fecha de vencimiento del pago final, la diferencia se proporcionará a los huéspedes en forma de crédito a bordo no reembolsable para usar en su crucero. Si nuestra "garantía del mejor precio" da como resultado una disminución en la tarifa del crucero del huésped antes de la fecha de vencimiento del Pago final, la diferencia se proporcionará en un ajuste de tarifa. Ciertas promociones quedarán excluidas de la política. Se proporcionará una lista de exclusiones.

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

R: Todos los salidas (excepto charters) hasta el 4 de mayo de 2022 están incluidas en el programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence). Para los grupos contratados, la compensación disponible bajo Cruise With Confidence se ofrecerá al socio de viaje o al comprador directo que firmó el contrato y los invitados tendrían que tratar con esa parte directamente. En determinadas circunstancias, se requeriría una enmienda formal al contrato. Los términos del FCC ofrecidos a un grupo contratado pueden no ser los mismos.

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) y recibir un FCC)?

R: Si su viaje se encuentra dentro del plazo de calificación, puede enviar su solicitud para cancelar su reserva y recibir el crédito de crucero futuro Cruise with Confidence (FCC). Para ser elegible para un crucero con confianza FCC, su solicitud debe enviarse a más tardar 48 horas antes de la hora de salida programada de su viaje. Al enviar la solicitud habrás cancelado tu reserva con efecto inmediato. El futuro certificado de crucero se le entregará en un plazo de 30 días. Al solicitar un Crucero con Confianza FCC, está cancelando su reserva y renunciando a cualquier derecho que pudiera haber tenido de recibir cualquier reembolso de la tarifa del crucero pagada, incluso si el viaje es cancelado posteriormente por Celebrity Cruises. El crucero con confianza FCC será igual al 100% de la tarifa del crucero que pagó a Celebrity Cruises por su reserva.

Su agente de viajes también puede enviarle la solicitud en línea accediendo al formulario de solicitud para agencias de viajes en [www.Cruisingpower.com/ Brand Programs](http://www.Cruisingpower.com/BrandPrograms) y News / Cruise With Confidence.

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%. Tenga en cuenta que la fecha límite para elegir Lift & Shift es el 30 de noviembre de 2020, excepto cuando se aplique una fecha límite anterior. Consulte la pregunta frecuente n. ° 2 anterior en esta sección.

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 con 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: EXTENSIÓN DE FECHA DE VENCIMIENTO DEL DEPÓSITO Si canceló su reservación y optó por recibir un FCC 100% bajo el programa Cruise with Confidence, y vuelve a reservar su crucero llamándonos o comunicándose con su asesor de viajes (es decir, en lugar de reservar directamente a través de www.celebritycruises.com/mx o www.celebritycruises.com/int) Entre:

• Del 2 de noviembre de 2020 al 30 de noviembre de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 15 de diciembre de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;

• El 6 de octubre de 2020 y el 4 de noviembre de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 18 de noviembre de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;

• El 1 de septiembre de 2020 y el 5 de octubre de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 23 de octubre de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;

• El 16 de agosto de 2020 y el 31 de agosto de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 15 de septiembre de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;

• El 17 de julio de 2020 y el 15 de agosto de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 31 de agosto de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;

• El 22 de junio de 2020 y el 16 de julio de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 15 de agosto de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC; o

• El 20 de mayo de 2020 y el 21 de junio de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 15 de julio de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC.

Tenga en cuenta que la fecha de vencimiento del pago del depósito puede extenderse para este propósito solo una 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 ha extendido la fecha de vencimiento de las FCC de Cruise with Confidence emitidas anteriormente del 31/10/2020 al 31/12/2020. Esto significa que estas FCC se pueden usar el 31/12/2020 o antes para hacer una nueva reserva en un crucero de Celebrity Cruises programado para partir el 31 de diciembre de 2021 o antes, o 12 meses después de la fecha en que el huésped canceló su navegación original, lo que sea posterior.

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.

PREGUNTA # 38. ¿Puedo transferir mi FCC a otro persona?

R: Sí, permitiremos una transferencia única de un FCC para un viaje en 2020 o 2021. La fecha límite para solicitar la transferencia es el **30 de noviembre de 2020**. El FCC puede transferirse a otro huésped en una reservación individual o grupal. Solo un FCC por reserva por persona.

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?

R. Si. Puede usarlo antes del 31 de diciembre de 2021 en un crucero de Celebrity que navega hasta el 4 de mayo de 2022.

EXTENSIÓN DE FECHA DE DEPÓSITO DE VENCIMIENTO Si su crucero fue cancelado 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 llamándonos o comunicándose con su asesor de viajes (es decir, en lugar de reservar directamente a través de www.celebritycruises.com/mx o www.celebritycruises.com/int) entre:

- Del 2 de noviembre de 2020 al 30 de noviembre de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 15 de diciembre de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;
- El 6 de octubre de 2020 y el 4 de noviembre de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 18 de noviembre de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;
- El 1 de septiembre de 2020 y el 5 de octubre de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 23 de octubre de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;
- El 16 de agosto de 2020 y el 31 de agosto de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 15 de septiembre de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;
- El 17 de julio de 2020 y el 15 de agosto de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 31 de agosto de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC;
- El 22 de junio de 2020 y el 16 de julio de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 15 de agosto de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC; o
- El 20 de mayo de 2020 y el 21 de junio de 2020, no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 15 de julio de 2020 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC.

Su reserva permanecerá activa sin ningún pago hasta que se aplique su FCC o hasta la fecha de vencimiento del pago final. Después de que se aplique la FCC, aún deberá realizar el pago de la reserva, ya sea por el saldo adeudado o el depósito mínimo, lo que sea menor. El saldo adeudado incluye impuestos, tarifas y propinas prepagas adeudadas en la reservación.

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: No.

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 ensamblar 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 asesores de viajes.

Estas medidas de salud y seguridad mitigarán el riesgo de exposición, pero no pueden eliminarlo por completo. Antes de reservar o navegar en un crucero, todos los pasajeros deben considerar su nivel de riesgo individual de enfermedades graves como resultado de la exposición a patógenos (incluido COVID-19) y tomar una decisión de

viaje informada sobre esa base. Los huéspedes con un mayor riesgo de enfermedad grave pueden consultar con su médico antes de reservar o navegar con nosotros.

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

R: Hemos anunciado que todos los viajes globales se cancelarán hasta el **31 de Diciembre de 2020**. Esto incluye nuestros viajes a las Islas Galápagos.