



2 de Noviembre de 2020

Estimado agente de viajes,

Nos comunicamos para brindarle una actualización sobre el estado de las próximas vacaciones en crucero de su cliente. Con el fin de garantizar que se implementen las iniciativas más efectivas para un retorno saludable al servicio, Celebrity Cruises extenderá la suspensión de las operaciones globales para todos los viajes que partan el 31 de diciembre de 2020 o antes. Desafortunadamente, nuestra suspensión extendida ahora incluye la cancelación de su el próximo viaje del cliente.

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 un crucero de Celebrity. A medida que el mundo continúa enfrentando los muchos desafíos resultantes de COVID-19, nuestro objetivo principal sigue siendo un retorno saludable al servicio para nuestros huéspedes, la tripulación y las comunidades que visitamos. Con el objetivo de un regreso saludable al servicio en mente, Celebrity Cruises, como parte del Royal Caribbean Group, ha reunido un "Healthy Sail Panel" de expertos reconocidos a nivel mundial, que trabajan junto con nuestro equipo médico y de salud pública, para guiar el camino a seguir por la industria de cruceros en respuesta a la pandemia.

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

	OPCIÓN 1	OPCIÓN 2	OPCIÓN 3
	LIFT & SHIFT	MAYOR VALOR	MENOR VALOR
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, solicitándolo antes del 31 de Diciembre de 2020
¿Que se necesita hacer?	Para cambiar la reservación de su cliente, comuníquese con Celebrity Cruises para México: <u>D.F. 5555251977 / INT. 800 2250555</u> a más tardar el 13 de Noviembre 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 reembolsos@rccl.com.mx <u>D.F. 5555251977 / INT. 8002250555</u> o hacerlo a través de Espresso
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

Celebrity X Cruises®

Compras en Cruise Planner		Obtén 125% en Crédito a Bordo por tus compras hechas en Cruise Planner dando click aquí antes del 13 de Noviembre del 2020 https://decrpgcp.questionpro.com/	Recibe un 100% de reembolso en la forma original de pago
---------------------------	--	---	--

Todos los huéspedes reservados recibirán automáticamente un 125% en un Certificado para un Crucero Futuro (FCC) válido hasta el 31 de diciembre de 2021, para uso en salidas hasta el 4 de mayo de 2022. El valor del FCC se calculará en función de los montos pagados por el crucero antes de impuestos y otras tarifas y será procesado antes del 30 de Noviembre 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 una vez solicitado el reembolso contactándonos a reembolsos@rccl.com.mx D.F. 5555251977 / INT. 8002250555

Además, si sus clientes prefieren un reembolso del 100% a su método de pago original, en lugar del 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 aproximadamente 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 13 de noviembre del 2020 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://decrpgcp.questionpro.com/> para enviar la solicitud. Si no hemos recibido la opción de compensación de sus clientes por estos artículos reservados previamente antes del 13 de noviembre del 2020 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 Celebrity Cruises en los siguientes números: [México D.F. 5555251977](tel:5555251977) / [INT. 8002250555](tel:8002250555). 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