

12 de enero de 2021

Estimad@ agente de viajes,

Nos comunicamos para brindarle una actualización sobre el estado de las vacaciones en crucero de 2021 de su cliente. A medida que el mundo continúa trabajando hacia una nueva normalidad, nuestro objetivo principal sigue siendo un retorno saludable al servicio para nuestros huéspedes, la tripulación y las comunidades que visitamos. Mientras trabajamos con los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y otras autoridades gubernamentales y de salud locales hacia este objetivo compartido, estamos evaluando todos los itinerarios actuales para garantizar el cumplimiento de la nueva Orden de navegación condicional. Celebrity Cruises ahora suspenderá las operaciones globales para todos los viajes que salgan antes del 30 de abril de 2021.

Desafortunadamente, esta suspensión requerirá la cancelación de las próximas vacaciones en crucero de su cliente. Nos disculpamos por las molestias que esto causa, ya que valoramos el tiempo de vacaciones de su cliente y queremos asegurarnos de que tenga la mejor experiencia posible en un crucero de celebridades. En este momento, nos gustaría ofrecer a sus clientes la oportunidad de ser reubicados en otras vacaciones de Celebrity Cruises o de recibir un 125% en un Certificado para un Futuro Crucero (FCC) o un Reembolso del 100%.

A continuación, encontrará un resumen de las opciones de compensación para los huéspedes que no hayan cancelado previamente según 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 navegando antes del 30 de Abril del 2022 en salidas en o antes del 30 de Septiembre del 2022.	100% de Reembolso pagado, solicitándolo antes del 31 de Marzo de 2021
¿Que se necesita hacer?	Para cambiar la reservación de su cliente comuníquese con Celebrity Cruises a más tardar el 26 de Enero del 2021	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 está 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		<p>Obtén 125% en Crédito a Bordo por tus compras hechas en Cruise Planner dando click aquí antes del 26 de Enero del 2021</p> <p><a href="https://rcgpcpoffer.questionpro.com/">https://rcgpcpoffer.questionpro.com/</a></p>	<p>Recibe un 100% de reembolso en la forma original de pago</p>
---------------------------	--	--	---

Desde ahora hasta el 26 de enero del 2021, sus clientes tendrán la opción de mantener sus planes de vacaciones en crucero en el mismo destino y reprogramar para el próximo año en una fecha dentro de las cuatro semanas de su salida programada originalmente.

Si sus clientes no pueden volver a reservar antes del 16 de diciembre, recibirán automáticamente un FCC del 125% válido en salidas en o antes del 30 de septiembre 2022, para canjear antes del 30 de abril del 2022. El valor del FCC se calculará en función de las cantidades pagadas para su crucero y se procesado antes del 12 de febrero de 2021 por correo electrónico. Los impuestos y tarifas del crucero se reembolsarán por separado a la forma de pago original dentro de los 30 días posteriores a la cancelación. No es necesario realizar ninguna acción para recibir esta FCC. Tenga en cuenta que, al canjear un crédito de crucero futuro, solo se puede aplicar un FCC por persona y por reservación.

Si sus clientes prefieren un reembolso del 100% a su método de pago original, a diferencia de la FCC, puede comunicarse con nosotros en cualquier momento hasta el 31 de marzo de 2021. 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.

Además, si sus clientes optan por aceptar un certificado para un futuro crucero y han reservado con anticipación excursiones en tierra, bebidas, Internet, restaurantes de especialidad u otros paquetes a bordo, a través de Celebrity Cruises, tendrán la opción de recibir un crédito a bordo del 125% (OBC) para usar en su próxima navegación, o pueden elegir un reembolso del 100%. Para seleccionar el 125% de crédito a bordo, haga clic aquí: <https://rcg125offer.questionpro.com/> para enviar la solicitud. Si no hemos recibido la compensación que eligió su cliente por estos artículos reservados previamente antes del 26 de enero del 2021, estos cargos se reembolsarán automáticamente en su totalidad al método de pago original y se mostrarán como una transacción separada. Los huéspedes con arreglos independientes para excursiones en tierra 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.

Sinceramente,

Celebrity Cruises