

ESTADO DE NAVEGACIONES "EN ESPERA"

PREGUNTA # 1: ¿Por qué mi navegación está "EN ESPERA"?

R: El Gobierno de Canadá ha anunciado recientemente cierres de puertos continuos para todos los cruceros hasta el 28 de febrero de 2022. Para cumplir con estos cierres, Celebrity Cruises ha puesto en espera todos los viajes con embarque o puerto de escala en Canadá. Actualmente, estamos trabajando para determinar si es posible operar estos viajes sin una escala en un puerto extranjero. Sin embargo, hasta que se tome una decisión al respecto, estas salidas permanecerán cerradas, sin embargo la reservación seguirá siendo válida.

PREGUNTA # 2: ¿Qué viajes han sido puestos "EN ESPERA" por Celebrity Cruises debido al reciente anuncio sobre el cierre de puertos canadienses?

R: Todos los viajes que incluyen un puerto de escala en Canadá hasta el 28 de febrero de 2022 han sido colocados "EN ESPERA" por Celebrity Cruises

NAVEGACIONES EN ESPERA	
ALASKA:	MILLENNIUM: 09/05/21 – 03/09/21 ECLIPSE: 13/06/21 - 12/09/21 SOLSTICE: 28/05/21 – 3/09/21
AUSTRALIA/NZ:	ECLIPSE: 29/09/21
CANADA:	SUMMIT: 29/08/21 – 04/10/21
HAWAII:	ECLIPSE: 19/09/21
TRANS:	MILLENNIUM: 09/09/21 SOLSTICE: 10/09/21

PREGUNTA # 3: Si Celebrity Cruises ha puesto "EN ESPERA" mi navegación elegible, ¿qué opciones tengo con mi reservación actual de 2021?

R: Los huéspedes afectados tienen cuatro opciones disponibles. Los huéspedes pueden optar por permanecer con su reservación actual de 2021 tal cual, cambiar su viaje de 2021 a 2022, recibir un FCC del 125% o solicitar un reembolso. Si el huésped no realiza ninguna acción, la reservación permanecerá como está.

PREGUNTA # 4: Si Celebrity Cruises ha puesto "EN ESPERA" mi viaje ¿qué sucede si elijo mantener mi reservación actual de 2021 como está?

R: Los pasajeros pueden conservar su navegación actual afectada en 2021 tal cual hasta que se tomen más decisiones. Los pasajeros que viajen en los viajes afectados en mayo de 2021 tendrán su fecha de pago final reducida a 45 días para los viajes (excluidos los grupos). Si el huésped no realiza ninguna acción al optar por cualquiera de las otras tres opciones, su reservación permanecerá automáticamente como está.

PREGUNTA # 5: Si Celebrity Cruises ha puesto "EN ESPERA" mi navegación ¿qué sucede si elijo Lift & Shift de 2021 a 2022?

R: Los huéspedes afectados podrán cambiar su viaje de 2021 a 2022 para mantener su tarifa y promociones actuales. Sin embargo, el nuevo crucero 2022 debe ser en el mismo barco, la misma duración del itinerario, la misma categoría de habitación y dentro de una semana antes o después de la fecha de salida original.

Las reservaciones que incluyen un cruietoure a Celebrity Alaska o Canadian Rockies también pueden hacer "Lift & Shift" para el mismo tour el próximo año, según la disponibilidad.

PREGUNTA # 6: Si Celebrity Cruises ha puesto "EN ESPERA" mi navegación ¿qué sucede si elijo recibir un Certificado para un Futuro Crucero (FCC)?

R: Los huéspedes afectados tienen la opción de cancelar su reservación a cambio de un FCC del 125%. El FCC emitido se canjeará antes del 30 de abril de 2022 en los viajes que salgan antes del 30 de septiembre de 2022. El valor del FCC se calculará en función de las cantidades pagadas por su crucero. Los impuestos y tarifas del crucero se reembolsarán por separado a su forma de pago original dentro de los 60 días posteriores a la cancelación. Las FCC se procesarán antes del 16 de abril de 2021 por correo electrónico.

Para solicitar el FCC del 125%, comuníquese con Celebrity Cruises en México D.F. 5555251977 / INT.800 2250555 o contacte a su representante en México y Latinoamérica

Los huéspedes que se comunicaron recientemente con Celebrity Cruises el 9 de febrero de 2021 o después para solicitar un reembolso tienen la oportunidad de cambiar de opinión y recibir un FCC del 125%. Esos huéspedes pueden hacerlo llamando a Celebrity Cruises.

PREGUNTA # 7: Si Celebrity Cruises ha puesto "EN ESPERA" mi viaje ¿qué sucede si elijo solicitar un reembolso?

R: Los huéspedes afectados tienen la opción de solicitar un reembolso del 100% en su método de pago original, a diferencia del 125% de la FCC. Las reservaciones que soliciten un reembolso deben comunicarse con Celebrity Cruises antes del 30 de junio de 2021.

Los huéspedes que hayan cancelado previamente su viaje aprovechando nuestro programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) y luego vuelvan a reservar un viaje que ahora ha sido puesto "EN ESPERA" no serán elegibles para cancelar para un reembolso del 100%; sin embargo, se puede restablecer su FCC.

Para solicitar un reembolso del 100% a su método de pago original, a diferencia del FCC, puede comunicarse con nosotros en cualquier momento hasta el 30 de junio de 2021. Para solicitar un reembolso en LACAR a nombre de su cliente, envíe la solicitud a través del "Crucero con Confianza" en CruisingPower.com en "Programas y noticias de marca" y en México comuníquese a los siguientes números D.F. 5555251977 / INT. 800 2250555.

Los reembolsos se recibirán al menos 60 días después de que se envíe la solicitud, los impuestos y tarifas del crucero se reembolsarán por separado.

Si reservó a través de una agencia de viajes o un sitio de viajes en línea de un tercero, debe comunicarse con la persona que creó su reservación para solicitar un reembolso.

PREGUNTA # 8: Si compré un producto o servicio pre crucero antes de que mi navegación se pusiera en "ESPERA", ¿qué opciones tengo?

R: Cualquier compra previa al crucero, como excursiones en tierra, bebidas, internet, restaurantes de especialidad u otros paquetes a bordo, a través de Celebrity Cruises, recibirá un reembolso del 100% por estos artículos. Estos cargos se reembolsarán automáticamente en su totalidad a su 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.

PREGUNTA # 9. ¿Se protegerán las comisiones de los agentes de viajes para las reservaciones de mi cliente "EN ESPERA"?

R: Como nuestros valiosos socios, reconocemos el trabajo que implica la planeación de las vacaciones en crucero de sus clientes y, por supuesto, queremos asegurarnos de que reciba una compensación justa. Por esta razón, sus ganancias de comisiones estarán protegidas tanto en las reservaciones canceladas, pagadas en su totalidad, como en las futuras reservaciones en las que se canjee el FCC correspondiente, así como en cualquier reservación reprogramada para el año siguiente.

Si la reservación se paga en su totalidad:

- El 125% FCC: se pagará comisión sobre la reservación cancelada y tendrá la oportunidad de ganarla en la futura navegación donde se aplique el FCC correspondiente.
- La opción "Lift & Shift" (solo en viajes elegibles): tiene la oportunidad de ganar una comisión en los viajes futuros
- La opción "Reembolso": se pagará una comisión sobre la reservación cancelada.

Si ya se han pagado comisiones, no recordaremos la comisión.