

12 de febrero 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. El Gobierno de Canadá ha anunciado recientemente cierres continuos de puertos para todos los cruceros hasta el 28 de febrero de 2022. Para cumplir con estos cierres, Celebrity Cruises ha puesto en espera todas las travesías 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 en este asunto, estas salidas permanecerán cerradas, pero la reserva de su cliente seguirá siendo válida.

Nos disculpamos por los inconvenientes 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 Celebrity. En este momento, nos gustaría ofrecer a sus clientes la oportunidad de mantener su reservación hasta que se pueda tomar una determinación final sobre el estado de su navegación o ser reubicados en otras vacaciones de Celebrity Cruises en 2022. Sus clientes también tendrán la opción para recibir un certificado para un futuro crucero del 125% (FCC) o un reembolso del 100%. Si sus clientes reservaron un viaje para mayo de 2021 y optan por mantener su reservación, la fecha de pago final se extenderá 45 días.

A continuación, encontrará un resumen de las opciones de compensación para los huéspedes que no hayan cancelado previamente según nuestra política Navega con Seguridad (Cruise with Confidence).

	OPCIÓN 1	OPCIÓN 2	OPCIÓN 3
	LIFT & SHIFT	MAYOR VALOR	MENOR VALOR
Oferta	Cambie la reservación existente al siguiente año de navegación. El precio de la tarifa de crucero original y la promoción estarán protegidas al seleccionar un viaje alternativo del mismo tipo de itinerario, barco, duración del crucero y categoría de habitación dentro de 1 semana de la fecha de salida original.	125% En un Certificado para un Futuro Crucero para usar antes del 30 de abril de 2022 en viajes con salida antes del 30 de septiembre de 2022	100% de Reembolso pagado, solicitándolo antes del 20 de Junio de 2021.
¿Que se necesita hacer?	Para cambiar la reservación de su cliente, comuníquese con Celebrity Cruises para México o con representante en Latinoamérica.	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" y en México comuníquese a los siguientes números <u>D.F. 5555251977 / INT. 800 2250555.</u>
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

Sus clientes tendrán la opción de mantener sus planes de vacaciones en crucero en el mismo destino y reprogramar para el próximo año, en el mismo barco, para navegar dentro de una semana de su salida programada originalmente. Si sus clientes hicieron una reservación en un pre- crucero Celebrity Alaska o Canadian Rockies, también podrán pasar al mismo tour al próximo año, según la disponibilidad. Comuníquese con nosotros para aprovechar esta oferta.

Si sus clientes prefieren no volver a reservar, tendrán la opción de cancelar y recibir un 125% en un certificado para un futuro crucero (FCC) válido para su uso antes del 30 de abril de 2022 en viajes saliendo el 30 de septiembre de 2022 o antes. El valor del FCC sería calcularse sobre la base de los montos pagados por su crucero y será procesado antes del 16 de abril de 2021 por correo electrónico. Los impuestos y tarifas del crucero se reembolsarían por separado a su forma de pago original dentro de los 60 días posteriores a la cancelación.

Si sus clientes prefieren 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. Tenga en cuenta que si sus clientes ya habían cancelado su viaje aprovechando nuestro programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) y volvieron a reservar en un viaje que ahora se ha puesto en espera, no serán elegibles para cancelar para obtener un reembolso; sin embargo, su FCC puede ser reinstalado.

Además, si sus clientes optan por cancelar su reservación y han reservado con anticipación excursiones en tierra, bebidas, Internet, cenas especiales u otros paquetes a bordo, a través de Celebrity Cruises, recibirán 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.

Los huéspedes con acuerdos aéreos independientes deben comunicarse directamente con sus compañías aéreas para realizar todas las cancelaciones requeridas.

Como nuestros valiosos socios, reconocemos el trabajo que implica la planificación 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.

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 México D.F. o contacte a su centro de servicio para Latinoamérica. 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