

SALIDAS CANCELADAS POR LA SUSPENSIÓN DE OPERACIONES GLOBALES

SALIDAS CANCELADAS POR LA SUSPENSIÓN DE OPERACIONES GLOBALES

PREGUNTA # 1: ¿Qué salidas han sido suspendidas por Celebrity Cruises debido a la suspensión global de operaciones?

R: Las salidas suspendidas a nivel mundial por Celebrity Cruises son del 12 de marzo de 2020 al 31 de mayo de 2021. Además, las siguientes regiones tienen salidas adicionales suspendidas:

FECHAS DE SALIDAS SUSPENDIDAS	
GLOBAL:	TODAS LAS SALIDAS DEL 12 DE MARZO, 2020 – 31 MAYO, 2021
ASIA:	TEMPORADA DE INVIERNO 2020/21 (MILLENNIUM) MILLENNIUM 27/1/22 (Dique seco)
AUSTRALIA / NZ:	TEMPORADA DE INVIERNO 2020/21 (SOLSTICE & ECLIPSE)
CARIBBEAN:	EDGE 11/12/21 – 4/8/22, SUMMIT 10/16/21 – 4/30/22 INFINITY 1/3/22 – 4/2/22 EQUINOX 5/2/21, 5/14/21, 5/29/21, 6/12/21, 6/26/21, 7/10/21
EUROPE:	EDGE 5/3/21 – 10/29/21 CONSTELLATION 5/4/21 – 10/23/21 REFLECTION 4/16/22 & 4/23/22 (Dry Dock)
SOUTH AMERICA:	2020/21 WINTER SEASON (SILHOUETTE) 2021/22 WINTER SEASON (SILHOUETTE)
TRANS:	APEX 5/1/21, INFINITY 10/19/21, SILHOUETTE 11/19/21

PREGUNTA # 2: 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 # 3: Celebrity ha suspendido mi navegación del 1 de mayo de 2021 al 31 de mayo de 2021, ¿qué sucede si elijo aplicar Lift & Shift de 2021 a 2022?

R: Los pasajeros afectados entre el 1 y el 31 de mayo de 2021 en los viajes a Alaska, Europa y el Caribe podrán hacer "Lift&Shift" en su viaje de 2021 a 2022 para mantener su tarifa y promociones actuales. El precio y la promoción de la tarifa del crucero original estarán protegidos al seleccionar un viaje alternativo al mismo destino, tipo de itinerario

y categoría de habitación dentro de las 4 semanas posteriores a la fecha de salida original. Los viajes por Europa en Apex pueden cambiar su reservación a cualquier otro barco por Europa. Las salidas por Europa en Infinity, Silhouette o Reflection pueden volver a reservar cualquier barco de la serie Millennium o Solstice. Se prorratearán los viajes de una duración diferente a la del viaje original.

Para hacer "Lift&Shift" en la reservación, comuníquese en México [D.F. 5555251977](tel:5555251977) / [INT.800 2250555](tel:8002250555). 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.

La fecha límite para "Lift & Shift" en su navegación elegible es el 23 de marzo de 2021.

PREGUNTA #4: 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. Si solicita un reembolso, se desactivará su FCC del 125%.

SALIDAS CANCELADAS	FECHA FINAL REEMBOLSO
1 DE MAYO - 31 DE MAYO DE 2021 (Alaska, Caribe, Europa, Galápagos)	Junio 30, 2021
1 DE MARZO DE 2021 - 30 DE ABRIL DE 2021 Celebrity Apex Transatlantic 5/1/21, Celebrity Edge 5/3/21 - 10/29/21, Celebrity Constellation 5/4/2021 - 10/23/21	Marzo 31, 2021
ENERO 1 – FEBRERO 28, 2021 Y SUDÁMERICA (1/3/2021 – 4/7/2021) <i>(excluyendo salidas canceladas previamente)</i>	Marzo 31, 2021
CELEBRITY SUMMIT 5/6/2021, 5/15/2021, 5/25/2021, 6/4/2021 CELEBRITY EQUINOX 5/2/2021 y 5/14/2021	Diciembre 31, 2020
MAYO 12 – DICIEMBRE 31, 2020 (incluyendo Invierno 20/21 Asia, Australia/Nueva Zelanda)	Diciembre 31, 2020
MARZO 14 – MAYO 11, 2020	Diciembre 31, 2021

PREGUNTA #5: 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 # 6: ¿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# 7: 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**

Celebrity Cruises y debe canjearse antes del 30 de abril de 2022 en salidas que partan el 30 de septiembre de 2022 o antes. Una mejora reciente ahora permite que se apliquen varias FCC por huésped dentro de la misma reservación.

Huéspedes con reservaciones para salidas del 16 de septiembre de 2020 al 31 de mayo de 2021, con la excepción de cualquier viaje cancelado previamente 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% de FCC, tienen hasta la fecha límite indicada para solicitarlo; consulte la pregunta frecuente #4 anterior.)

FECHA DE NAVEGACIONES CANCELADAS	FCC PROCESADO ANTES DEL
1 DE MAYO - 31 DE MAYO DE 2021 (Alaska, Caribe, Europa, Galápagos)	ABRIL 16 2021
1 DE MARZO DE 2021 - 30 DE ABRIL DE 2021 Celebrity Apex Transatlantic 5/1/21, Celebrity Edge 5/3/21 - 10/29/21, Celebrity Constellation 5/4/2021 - 10/23/21	12 DE FEBRERO DE 2021
1 DE ENERO - 28 DE FEBRERO DE 2021 Y SUDAMÉRICA (1/3/2021 - 4/7/2021) (excluyendo cualquier viaje suspendido previamente anunciado)	15 DE ENERO DE 2021
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 # 8: Si apliqué un FCC del 125% generado a partir de una navegación suspendida anteriormente, y mi reservación más reciente ahora ha sido suspendida, ¿qué valor recibiré en mi nuevo FCC?

R: Si se utilizó un FCC del 125% generado a partir de un viaje suspendido anteriormente para pagar la tarifa del crucero en otra reservación que ahora ha sido suspendida, el huésped recibirá un FCC nuevo por el monto del FCC original del 125% más el 125% de cualesquiera fondos adicionales pagados en la reservación más reciente. Todos los impuestos y tarifas se reembolsarán a la forma de pago original. Su nuevo FCC será válido para su uso antes del 30/4/22 en viajes que partan el 30/9/22 o antes.

PREGUNTA # 9: Si apliqué un FCC del 125% generado a partir de un viaje suspendido anteriormente, y mi reservación más reciente ahora ha sido suspendida, ¿puedo elegir un reembolso?

R: Si su reservación original se canceló debido a la Suspensión Global y eligió una compensación en forma de FCC del 125%, que se aplicó a una nueva navegación que también se canceló como parte de la Suspensión Global, aún puede optar por recibir un reembolso. Su reembolso se calculará en función del monto pagado por su reservación original y por cualquier monto pagado aparte del 125% FCC utilizado. Al optar por un reembolso, perderá el bono del 25% de su FCC.

PREGUNTA # 10: ¿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 # 11: ¿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:8002250555) 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 # 12: ¿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 # 13: 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 # 14: ¿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 # 15: 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)?

EXTENSIONES DE FECHA DE DEPÓSITO: Si su crucero fue cancelado por Celebrity Cruises como parte de la suspensión global, pero aún no ha recibido su FCC y reserva otro crucero con Celebrity (directamente o a través de una agencia de viajes), la fecha de vencimiento para realizar un el depósito se extenderá como se describe, dependiendo de cuándo vuelva a reservar:

• 9 de marzo de 2021 - 16 de abril de 2021: no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 30 de abril de 2021 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 - 1 DE DICIEMBRE DE 2020	15 DE DIC 2020 O FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO FINAL (LO QUE SUCEDA PRIMERO)
2 DE DICIEMBRE DE 2020-15 DE ENERO DE 2021	ENE. 29 DE 2021 O FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO FINAL (LO QUE SUCEDA PRIMERO)
12 DE ENERO DE 2021 - 12 DE FEBRERO DE 2021	FEB 26 DE 2021 O FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO FINAL (LO QUE SUCEDA PRIMERO)
9 DE MARZO DE 2021 - 16 DE ABRIL DE 2021	30 DE ABRIL DE 2021 O FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO FINAL (LO QUE SEA QUE VENGA 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 # 16: 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 # 17. Mi crucero Celebrity Equinox 2021 por el Caribe fue modificado a 7 noches por Celebrity Cruises, ¿soy elegible para una FCC o un reembolso?

R: Los huéspedes existentes que no puedan viajar en su itinerario Equinox de 7 noches modificado tendrán dos semanas a partir de la publicación del anuncio de modificación para solicitar la cancelación a cambio de un 125% en un certificado para un futuro crucero (FCC) o un reembolso del 100%. Deberá comunicarse con Celebrity Cruises o su agente de viajes si desea cancelar su reservación.

Si opta por cancelar su reservación a cambio de un FCC, su FCC del 125% debe canjearse antes del 30 de abril de 2022 y navegar antes del 30 de septiembre de 2022. El valor del FCC se calculará en función de las cantidades pagadas por su crucero y se procesará por correo electrónico. Los impuestos y tarifas del crucero se reembolsarán por separado a su forma de pago original dentro de aprox. 60 días posteriores a la cancelación

PREGUNTA #18. 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 # 19. ¿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 31 de enero 2021. El FCC puede transferirse a otro huésped en una reserva individual o grupal.

PREGUNTA # 21. 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 # 22. ¿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 # 21. ¿Se protegerán las comisiones de los agentes de viaje?

R: Sabemos lo duro que trabaja para sus clientes y queremos asegurarnos de que reciba la compensación correspondiente por este motivo, la comisión base estará protegida en las reservaciones (excluidas las que sean "Lift&Shift") que se confirmaron antes del anuncio de Celebrity de su cancelación del crucero en cruceros cancelados por Celebrity Cruises como parte de la suspensión global de cruceros, siempre que la reservación se pagó en su totalidad, los agente de viajes también tendrán la oportunidad de ganar una comisión sobre la futura reservación en la que se canjee el FCC correspondiente. Tenga en cuenta que las ganancias de las comisiones de la FCC se pagan solo en las reservaciones navegadas. La comisión se pagará una vez que la reservación se haya pagado en su totalidad.

* Además, las condiciones pueden variar si se reservación a través de un Tour Operator. Se recomienda que se comunique con el Tour Operator individual para conocer los términos aplicables.

CON RESPECTO A LAS FECHAS DE SALIDAS CANCELADAS del 1 de agosto de 2020 al 31 de mayo de 2021, cruceros Celebrity Apex 5/1/21, cruceros Celebrity Edge y Celebrity Constellation Europe 2021 (con la excepción de cualquier viaje cancelado previamente), Celebrity Solstice 14/5/2021, 21/5/2021, Celebrity Eclipse 2/5/2021 al 6/6/2021, Celebrity Summit 6/5/2021, 15/5/2021, 25/5/2021, 4/6/2021 y Celebrity Equinox 5 / 2/2021 y 5/24/2021, así como nuestra temporada de invierno 2020/21 restante en Sudamérica, Asia y Australia:

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, como se describe anteriormente.
- La opción "Reembolso": se pagará una comisión sobre la reservación cancelada
- La opción "Lift & Shift" (solo en viajes elegibles): tiene la oportunidad de ganar una comisión en los viajes futuros

Si la reservación NO se paga en su totalidad:

- La opción 125% FCC: tiene la oportunidad de ganar comisiones solo en la navegación futura
- La opción "Lift & Shift": tiene la oportunidad de ganar comisiones solo en la navegación futura
- La opción "Reembolso": no se pagará comisión sobre la reservación cancelada

PREGUNTA # 23. ¿Se protegerán los Tour Conductors ganados por mi grupo?

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

PREGUNTA # 24. ¿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 # 25. ¿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 reservaciones realizadas entre el 11/05/2020 y el 01/06/2020.

PREGUNTA # 26. ¿Puede mi cliente usar más de un crédito de crucero futuro para pagar su tarifa de crucero? ¿Existe un límite?

R: Sí, si su cliente recibe más de un FCC, una mejora reciente ahora permite que se apliquen varios certificados al mismo huésped. Cruising Power, Coupon Redemption y Espresso se pueden utilizar para enviar hasta 8 certificados por cliente por transacción. Si necesita canjear más certificados, puede repetir este paso nuevamente según sea necesario. Los certificados en Latte se envían y aplican uno a la vez.

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 las salidas programados para partir del 1 de mayo de 2021 al 31 de mayo de 2021 en Alaska, Europa o el Caribe, tiene la opción de recibir un crédito a bordo del 125% para las compras realizadas a través de My Cruise Planner para usar en un viaje futuro o para Reciba un reembolso del 100% a la forma de pago original. Visite <https://125obcoffer.questionpro.com> para elegir el crédito a bordo. Si no ha elegido recibir el crédito a bordo antes del 23 de marzo de 2020, recibirá automáticamente un reembolso completo a la forma de pago original.

Para los viajes programados para partir en los plazos indicados en la tabla a continuación, los pasajeros tenían la opción de optar por recibir un crédito a bordo del 125% para las compras realizadas a través de My Cruise Planner, para usar en un viaje futuro o para recibir un reembolso del 100%. volver a la 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.

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)	Octubre 16, 2020
ASIA / AUSTRALIA / NUEVA ZELANDA TEMPORADA DE INVIERNO 1 DE DICIEMBRE DE 2020 - 31 DE MAYO DE 2021 16 de octubre de 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
CELEBRITY SUMMIT 5/6/2021, 5/15/2021, 5/25/2021, 6/4/2021 CELEBRITY EQUINOX 5/2/2021 y 5/14/2021	Diciembre 8, 2020
ENERO 1 – FEBRERO 28, 2021 Y SUDAMÉRICA (1/3/2021 – 4/7/2021) (excluyendo cualquier viaje suspendido previamente anunciado)	Diciembre 16, 2020
1 de MAYO - 31 DE MAYO de 2021 (Alaska, Caribe, Europa, Galápagos)	Marzo 23, 2021

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 Certificado para un Crucero Futuro?

R: No. No es necesario que utilicen un crédito a bordo recibido por compras canceladas antes del crucero en un viaje específico. Su crédito a bordo será un crédito único y se podrá aplicar a cualquier viaje que elijan hasta el 30 de septiembre de 2022. Después del 30 de septiembre de 2022, los créditos a bordo no utilizados vencen 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) fue reemplazado el 6 de mayo de 2020. Nuestro nuevo programa mejorado incluye características adicionales para todos los viajes reservados antes del 31 de mayo de 2021, con fechas de salida hasta el 4 de mayo de 2022.

PREGUNTA # 2: ¿Qué reservaciones son elegibles para el Mejor Precio y la Mejor Oferta Garantizado?

R: Todas las reservaciones realizadas y eligiendo esta opción antes del 31 de Mayo de 2021 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 # 3: ¿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](tel:5555251977) 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 # 4: ¿Qué salidas califican para Navega con Seguridad (Cruise with Confidence)?

R: Todos los salidas (excepto charters) hasta el 31 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 # 5: ¿Cuánto tiempo tendré para canjear mi Certificado para un Crucero Futuro (FCC)?

R: Las FCC emitidas bajo el nuevo programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) deben canjearse antes del 30 de abril de 2022 y pueden usarse en viajes que salgan el 30 de septiembre de 2022 o antes.

PREGUNTA # 6: ¿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 # 7: 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 31 de Enero de 2021, excepto cuando se aplique una fecha límite anterior. Consulte la pregunta frecuente n. ° 2 anterior en esta sección.

PREGUNTA # 8: 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 # 9: ¿Qué pasará con mi crédito a bordo de Celebrity si aprovecho el programa Navega con Seguridad (Cruise with 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 # 10: 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 # 11: ¿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 # 12: ¿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 # 13: ¿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 # 14: ¿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 # 15: ¿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 debe aplicarse antes del 30 de abril de 2022, momento en el que todos los fondos no utilizados vencerán, para los viajes que partan el 30 de septiembre 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 del 30 septiembre 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:

• 9 de marzo de 2021 - 16 de abril de 2021: no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 30 de abril de 2021 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 # 28: ¿Se extenderán los FCC vencidos?

R: Celebrity ha extendido la fecha de vencimiento de los FCC emitidos anteriormente como compensación por la suspensión de la navegación o la participación en el programa Cruise With Confidence. Esto significa que estos FCC se pueden usar el 30 de abril de 2022 o antes para hacer una nueva reservación en cualquier crucero de Celebrity que salga el 30 de septiembre de 2022 o antes. Una mejora reciente ahora permite que se apliquen varias FCC por huésped dentro de la misma reserva.

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: Todos los FCC emitidos bajo el nuevo programa Navega con Seguridad (Cruise with Confidence) deben canjearse antes del 30 de abril de 2022 o 12 meses a partir de la fecha en que el huésped canceló su viaje original (lo que ocurra más tarde), y se pueden usar en viajes que partan el 30 de septiembre de 2022 o antes. .

PREGUNTA # 27. ¿Puedo transferir mi FCC a otro huésped?

R: Sí, permitiremos que se utilice una transferencia única de un Cruise With Confidence FCC para un viaje en 2021. La fecha límite para solicitar una transferencia es el 31 de mayo de 2021. FCC puede transferirse a otro huésped en una reservación individual o de grupo no contratada.

Pregunta # 28: ¿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 # 29 : ¿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 # 30: ¿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 # 31: ¿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 # 32: ¿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 # 33: ¿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.

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 usar su FCC en cualquier crucero de Celebrity Cruises que salga el 30 de septiembre de 2022 o antes.

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:

- 9 de marzo de 2021 - 16 de abril de 2021: no se le pedirá que realice un pago de depósito hasta el 30 de abril de 2021 o la fecha de vencimiento del pago final, lo que ocurra primero, mientras espera su FCC

Su reservación 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.

** Consulte los términos y condiciones completos de estas ofertas para obtener detalles adicionales.*