

29 de marzo de 2021

Estimado 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 las autoridades gubernamentales y de salud para lograr este objetivo común, estamos evaluando todos los itinerarios actuales. Se ha tomado la determinación de que los residentes del Reino Unido puedan navegar con seguridad en el Reino Unido este verano. Debido a la gran demanda de viajes en crucero, a partir del 3 de julio de 2021, el Celebrity Silhouette® zarpará desde Southampton en una serie de itinerarios de seis a ocho noches alrededor de la costa de Gran Bretaña, solo para residentes del Reino Unido. Por lo tanto, Celebrity Cruises suspenderá todos los viajes por el Báltico y el Mediterráneo, con salidas de junio a agosto de 2021, a bordo del Celebrity Silhouette®.

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 Celebrity. En este momento, nos gustaría ofrecer a sus clientes la oportunidad de ser realojados en otras vacaciones de Celebrity Cruises o de recibir un 125% en un Certificado para un Futuro para 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 bajo nuestro programa "Navega con Seguridad" Cruise with Confidence.

	OPCIÓN #1 LIFT & SHIFT	OPCIÓN #2 MAYOR VALOR	OPCIÓN #3 MENOR VALOR
Oferta	Cambie una reservación existente a un viaje por Europa en 2022. El precio de la tarifa de crucero original y la promoción estarán protegidas al seleccionar un viaje alternativo al mismo destino, tipo de itinerario y categoría de habitación dentro de las 4 semanas a la fecha de salida original. Se prorratearán los viajes de una duración diferente a la del viaje original. Aproveche esta oferta antes de que expire el 12 de abril de 2021.	125% en un certificado para futuros cruceros (FCC) para usar antes del 30 de abril de 2022 en viajes con salida hasta el 30 de septiembre de 2022 o antes.	Reembolso del 100% del monto pagado, opción abierta hasta el 30 de junio de 2021.
Acción	Comuníquese con Celebrity Cruises en México CDMX 5555251977 / INT.800 2250555 y en Latinoamérica al +1-305-341-0205 o con su representante.	No se necesita acción. FCC se emite automáticamente a todos los huéspedes afectados	Para solicitar un reembolso en nombre de su cliente, envíe la solicitud a través de la pestaña "Cruise with confidence" en CruisingPower.com en "Programas de marca y noticias" o contacteste con nosotros a nuestros números.
Protección de Comisión	La comisión estará protegida en las reservaciones pagadas en su totalidad, antes del anuncio de suspensión.	Comisión protegida: en ambos extremos, cuando la reservación se paga en su totalidad, antes del anuncio, incluyendo la reservación cancelada y la reservación futura donde se aplica el FCC correspondiente.	La comisión estará protegida en las reservaciones canceladas pagadas en su totalidad, antes del anuncio de suspensión.
Compras en Cruise Planner		Opte por convertir todas las compras de Cruise Planner en un crédito a bordo valorado en el 125% del monto total pagado. La oferta vence el 12 de abril de 2021.	

Desde ahora hasta el 12 de abril, 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 posteriores a la salida programada originalmente. Se prorratearán los viajes de una duración diferente a la del viaje original. Comuníquese con Celebrity Cruises en México al [CDMX. 5555251977](tel:5555251977) / [INT.800 2250555](tel:8002250555) y en Latinoamérica al +1-305-341-0205 o con su representante y cambiaremos la reservación a la misma tarifa diaria, incluida cualquier promoción actualmente en la reservación.

Si sus clientes no pueden volver a reservar antes del 12 de abril, recibirán automáticamente un FCC del 125% válido hasta el 30 de abril de 2022 en viajes que partan el 30 de septiembre de 2022 o antes. El valor de la FCC se calculará en función de los montos pagados para su crucero y se procesarán antes del 30 de abril de 2021 por correo electrónico. Los impuestos y tarifas del crucero se reembolsarán por separado a la forma de pago original dentro de los 60 días posteriores a la cancelación. No se requiere ninguna acción para recibir esta FCC.

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 nombre de su cliente, Comuníquese con Celebrity Cruises en México al [CDMX. 5555251977](tel:5555251977) / [INT.800 2250555](tel:8002250555) y en Latinoamérica al +1-305-341-0205 o con su representante. 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 ha sido cancelado por Celebrity Cruises, no serán elegibles para cancelar para obtener un reembolso, sin embargo, su FCC puede ser reinstalado.

Además, si sus clientes optan por aceptar un certificado para futuros cruceros y han reservado con anticipación excursiones en tierra, bebidas, Internet, cenas especiales 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 optar por un reembolso del 100%. Para seleccionar el 125% de crédito a bordo, haga clic aquí: <https://si125offer.questionpro.com> para enviar la solicitud. Si no hemos recibido la opción de compensación de su cliente por estos artículos reservados previamente antes del 12 de abril, 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 de excursiones en tierra independientes deben ponerse en contacto con sus operadores turísticos lo antes posible.

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 reservaciones futuras al canjearse el FCC correspondiente, así como en cualquier reservación reprogramada para el año siguiente.

Primero y siempre, cuiden de ustedes y de su familia. Gracias por su paciencia y apoyo continuos mientras navegamos a través de estos tiempos desafiantes. Si tiene alguna pregunta, no dude en comunicarse con nosotros en México al [CDMX. 5555251977](tel:5555251977) / [INT.800 2250555](tel:8002250555) y en Latinoamérica al +1-305-341-0205 o con su representante. La seguridad y el bienestar de sus clientes es nuestra máxima prioridad. Esperamos poder darles la bienvenida a bordo pronto para unas increíbles vacaciones en Celebrity Cruises.

Sinceramente,
Celebrity Cruises