

COMUNICACIÓN IMPORTANTE



Estimados agentes de viajes,

Nos gustaría compartir una actualización importante sobre la respuesta de Norwegian Cruise Line a COVID-19. Con el virus afectando a las comunidades de todo el mundo, suspendimos voluntariamente los viajes en crucero a través de nuestra flota hasta el 11 de Abril de 2020. Hoy, estamos extendiendo esta suspensión hasta el 10 de Mayo de 2020. Planificamos comenzar las operaciones de cruceros con embarques a partir del 11 de Mayo de 2020.

Todos los huéspedes afectados recibirán automáticamente su reembolso en forma de un crédito de crucero futuro valorado en el 125% de la tarifa pagada. Estos créditos de crucero a futuro se emitirán antes del Viernes 3 de Abril de 2020 y se pueden aplicar en cualquier momento dentro de un año a partir de la fecha de emisión y hacia cualquier viaje de Norwegian Cruise Line hasta el 31 de Diciembre de 2022.

Un reembolso de menor valor también está disponible para los huéspedes que eligen no retener los créditos de crucero futuros proporcionados. Estos huéspedes pueden optar por recibir un reembolso del 100% de la tarifa pagada que se reembolsará a la forma de pago original noventa días después de que se haya enviado la solicitud de reembolso. Todas las solicitudes de reembolso deben recibirse a través del formulario web: <https://go.pardot.com/e/162131/case-submission-peace-of-mind-dgckn8/615968979?h=spzRxx6v-JdbmK9DkYJk-pKaVQfek3Fq3VHW3hVBPoA>, que estará disponible desde el 13 al 27 de Abril de 2020.

A continuación se muestra un resumen de las opciones para todos los huéspedes afectados de viajes suspendidos.

Fecha de salida del crucero	Opción 1: Crédito para cruceros futuros de valor mejorado (FCC)	Opción 2: Reembolso de la cantidad pagada
Marzo 13 – 17, 2020	Reembolso del 150% en FCC	Reembolso del 100%
Marzo 18 – Mayo 10, 2020	Reembolso del 125% en FCC	Reembolso del 100%

Al continuar con el espíritu y la filosofía de PARTNERS FIRST, todas las comisiones pagadas están protegidas y no serán retiradas del mercado. Además, nos complace confirmar que, según nuestra política estándar, se pagarán comisiones por todas las reservas nuevas realizadas con estos créditos de crucero a futuro (FCC).

Como incentivo adicional, todas las reservas realizadas con un FCC hasta el 14 de Abril serán elegibles para un **descuento adicional del 20% sobre la tarifa actual**, para todos los viajes del 1 de Julio de 2020 al 31 de Diciembre de 2022.

Los siguientes enlaces se han actualizado con preguntas frecuentes revisadas para ayudar a responder preguntas adicionales

- ACTUALIZADO: [Preguntas frecuentes sobre la suspensión temporal del viaje \(13 de Marzo - 10 de Mayo, 2020 Viajes\)](#)
- ACTUALIZADO: [Preguntas frecuentes sobre la política del "Peace of mind" \(viajes del 11 de Mayo al 30 de Septiembre de 2020\)](#)

Todos en Norwegian Cruise Line apreciamos su continua paciencia, comprensión y asociación mientras navegamos juntos por estas nuevas aguas. Estamos comprometidos con USTED, nuestros socios comerciales, y permanecemos junto a usted mientras trabajamos para regresar a nuestro lugar favorito, el océano, más fuerte que nunca.

Sinceramente

Norwegian Cruise Line