

Actualizado el 20 de mayo, 2020 a las 9:00AM EST.



### Preguntas Frecuentes Sobre la Suspensión Temporal de los Viajes

Actualizado el 20 de mayo, 2020 a las 9:00AM EST.

Las preguntas que han sido actualizadas o añadidas han sido marcadas como **ACTUALIZADO o NUEVO.**

#### **ACTUALIZADO**

La seguridad y el bienestar de nuestros huéspedes y tripulación es nuestra máxima prioridad. Con el coronavirus COVID-19 impactando comunidades en todo el mundo, hemos promulgado una suspensión temporal de todos los cruceros con fechas de embarque entre el 13 de marzo y el 31 de julio del 2020. Esta suspensión temporal tiene como objetivo contribuir a los esfuerzos en todo el mundo para contener la propagación de COVID-19.

Los huéspedes que actualmente estén reservados con reservas activas en cruceros afectados con fechas de embarque del 13 de marzo al 31 de julio del 2020 recibirán un reembolso completo de su tarifa de crucero en forma de un crédito para cruceros futuros que se puede aplicar a cualquier crucero de Norwegian Cruise Line hasta el 31 de diciembre, 2022. Como incentivo adicional, los huéspedes que elijan reprogramar sus vacaciones recibirán un 25% o 50% en bono adicional de crédito para cruceros futuros, dependiendo de las fechas de embarque. Los huéspedes que prefieran no recibir un crédito para cruceros futuros pueden recibir un reembolso completo por el monto de la tarifa de crucero pagada, que será procesado dentro de 90 días a partir de la fecha de la solicitud.

Seguimos totalmente comprometidos con nuestros agentes de viajes y nuestra filosofía de PARTNERS FIRST, así que estamos protegiendo todas las comisiones de los agentes de viajes en estos cruceros afectados.

Entendiendo que tú y tus clientes pueden tener preguntas, hemos desarrollado las siguientes preguntas frecuentes.

#### **ACTUALIZADO P: ¿Por qué Norwegian Cruise Line suspendió los cruceros?**

R: Con el coronavirus COVID-19 impactando comunidades en todo el mundo, Norwegian Cruise Line anunció una suspensión temporal de todos los cruceros con fechas de embarque entre el 13 de marzo y, e incluyendo, el 31 de julio del 2020. Esta suspensión temporal es resultado del impacto del virus en las comunidades alrededor del mundo y tiene como objetivo contribuir a los esfuerzos en todo el mundo para contener la propagación de COVID-19.

#### **ACTUALIZADO P: ¿Qué cruceros se ven afectados?**

R: Todos los cruceros con fechas de embarque desde el 13 de marzo hasta, e incluyendo, el 31 de julio están afectados.

Actualizado el 20 de mayo, 2020 a las 9:00AM EST.

**P: ¿Hay algún crucero actualmente en curso que continúe navegando?**

R: Al momento de la publicación de este documento, todos nuestros barcos habían concluido sus viajes.

**ACTUALIZADO P: ¿Qué compensación se ofrece a los huéspedes afectados?**

R: Los huéspedes tienen la opción de recibir un reembolso completo de su tarifa de crucero en forma de un crédito para cruceros futuros (FCC) que se puede aplicar a cualquier viaje de Norwegian Cruise Line hasta el 31 de diciembre del 2022. Como incentivo adicional, los huéspedes que elijan quedarse con el FCC para reprogramar sus vacaciones recibirán una cantidad adicional en bono de FCC.

Los huéspedes que opten por no recibir el FCC pueden recibir un reembolso completo por el monto de la tarifa de crucero pagada. Todas las solicitudes de reembolso deben recibirse a través del formulario web que se encuentra: <https://www.ncl.com/case-submission/peace-of-mind/>.

El período de reembolso ha finalizado para los cruceros con fechas de salida hasta el 30 de junio del 2020.

El formulario de solicitud de reembolso entrará en vigencia el 8 de junio del 2020 a las 9AM EST para los cruceros con fechas de salida entre el 1 de julio y el 31 de julio del 2020. Las solicitudes de reembolso para los cruceros con fechas de salida del 1 de julio del 2020 al 31 de julio del 2020 deben enviarse antes del 19 de junio del 2020, 11:59PM EST. Todos los reembolsos se devolverán a la forma de pago original noventa (90) días después de la solicitud de reembolso.

<b>Fecha de salida del crucero</b>	<b>Opción 1: Crédito para cruceros futuros de valor mejorado (FCC)</b>	<b>Opción 2: Reembolso de la cantidad pagada</b>	<b>Si se selecciona la Opción 2: Fechas de solicitud de reembolso</b>
Marzo 13 – 17, 2020	Reembolso del 150% en FCC	Reembolso del 100%	Hasta el 27 de abril del 2020
Marzo 18 – Mayo 14, 2020	Reembolso del 125% en FCC	Reembolso del 100%	Hasta el 27 de abril del 2020
Mayo 15 – Junio 20, 2020	Reembolso del 125% en FCC	Reembolso del 100%	Desde el 7 de mayo del 2020 hasta el 13 de mayo del 2020
Julio 1 – Julio 31, 2020	Reembolso del 125% en FCC	Reembolso del 100%	Desde el 8 de junio del 2020 hasta el 19 de junio del 2020

Actualizado el 20 de mayo, 2020 a las 9:00AM EST.

**ACTUALIZADO P: ¿Hay algún incentivo ofrecido para los huéspedes afectados durante la suspensión temporal del viaje, para usar su FCC y asegurar su futuro crucero ahora?**

R: Por supuesto. Como un bono para los huéspedes afectados por la suspensión temporal, así como para los huéspedes que cancelaron previamente a través de nuestra política de cancelación “*Peace of Mind*” (y que tienen un FCC activo como resultado), estamos ofreciendo un 20% de descuento en las tarifas publicadas para viajes desde el 1 de octubre del 2020 hasta el 31 de diciembre del 2022. Para recibir el 20% de descuento, los huéspedes deben reservar su futuro crucero una vez que el FCC se aplique al perfil del huésped y antes del 31 de mayo del 2020.

**Como agradecimiento adicional agentes de viajes, estamos extendiendo un bono de comisión del 5% para estas nuevas reservas, además de su comisión estándar, hasta el 31 de mayo, 2020.**

**P: ¿Qué se incluye en el crédito para cruceros futuros (FCC)?**

- Tarifa de crucero e impuestos
  - Incluyendo cualquier pago al programa de *Upgrade Advantage*
- Vuelos reservados a través de Norwegian Cruise Line
- Paquetes de hoteles y cruceros comprados a través de Norwegian Cruise Line
- Cargos por servicio prepagados
- Propinas de bebidas o comidas (si es parte de la selección de promoción Free at Sea (FAS))
- Excursiones en tierra prepagadas
- Protección de viaje, si fue comprada

**P: ¿Qué se excluye en el FCC (o reembolso)?**

R: Lo siguiente no se aplicará a la FCC ni se reembolsará:

- Promociones especiales de crédito a bordo (OBC)

**NUEVO P: ¿Para que puede ser usado el FCC?**

R: Cualquier cantidad de bonificación de FCC se aplica solo a la tarifa del viaje. El valor total del FCC original se puede aplicar y utilizar para lo siguiente:

- Tarifa de viaje
- *NCFs (tarifas no comisionables)*
- Tasas e impuestos gubernamentales
- Cargos por servicio prepagados
- Propinas de paquetes de bebidas o comidas (si es parte de la de promoción Free At Sea)
- Hotel comprado a través de Norwegian Cruise Line
- *Tours* de crucero comprados a través de Norwegian Cruise Line
- Excursiones en tierra reservadas y prepagadas
- Traslados (*transfers*)

Actualizado el 20 de mayo, 2020 a las 9:00AM EST.

**NUEVO P: ¿Hay algo para lo que no se pueda utilizar el FCC?**

R: El FCC no se puede aplicar o usar para lo siguiente:

- Amenidades
- Paquetes de comidas / bebidas que no forman parte del programa Free At Sea
- Paquetes de Internet que no forman parte del programa Free At Sea
- Excursiones en tierra reservadas a bordo
- Crédito a bordo
- Paquetes de agua / refrescos
- Botellas de vino
- Regalos *bon voyage* y paquetes de celebración
- Paquetes de fotos

**NUEVO P: ¿Son transferibles los FCC de los viajes suspendidos?**

R: Sí. A partir del 18 de mayo del 2020, el valor total del FCC original de nuestra política de cancelación *Peace of Mind* o de un viaje suspendido es transferible. Para transferir un FCC, y para poder ayudarte de la mejor forma posible, sigue las instrucciones a continuación:

- Enviar solicitud por correo electrónico a: [fcctransfer@ncl.com](mailto:fcctransfer@ncl.com)
- Incluir en la línea de asunto: FCC TRANSFER REQ – Coupon ID #XXXXXXXX
- Correo electrónico debe incluir:
  - Correo electrónico del dueño original del FCC solicitando la transferencia.
    - \*Ten en cuenta que si no se incluye esto se rechazará la solicitud de transferencia.
- Cuadro completo de solicitud de transferencia del FCC que se encuentra a continuación. Complete una tabla de solicitud para cada nuevo dueño. Mira el siguiente ejemplo:

Agente de Viajes:	John Smith
Número Original de Reserva:	12345678
Número de identificación del cliente del dueño original del FCC:	11111111
Número de identificación del cliente que recibirá el FCC:	22222222
Número(s) de Cupón del FCC:	98765432 y 45612378

Actualizado el 20 de mayo, 2020 a las 9:00AM EST.

Notas:

- Anticipamos un gran volumen de estas solicitudes durante las primeras semanas. Inicialmente espere al menos 3 días hábiles (y hasta 7 días hábiles) para que se complete la solicitud de transferencia.
- Solo se puede transferir el valor original completo del FCC. No se pueden transferir montos parciales.
  - Lamentamos informar que no se permite transferir los saldos restantes de FCCs parcialmente utilizados.
- El FCC de *Peace of Mind* y de viajes suspendidos, incluyendo los FCC adicionales de 25% y 50% emitidos para salidas suspendidas son elegibles para transferencia
- Una vez que se realice la transferencia, el huésped receptor es ahora el dueño y el dueño anterior no puede solicitar una transferencia de regreso.
- Una vez que se complete la transferencia, se enviará un correo electrónico de confirmación, a través de una respuesta al correo electrónico original. En ese momento, el huésped receptor podrá aplicar el cupón a la reserva deseada.

**P: ¿Se reembolsan los importes de las reservas afectadas en lugar de incluirse en el FCC?**

R: Cualquier artículo adicional vendido por Norwegian Cruise Line se reembolsará al titular de la tarjeta que realizó la compra original (reembolsado a la forma de pago original) y no se incluirá en el FCC.

Los artículos adicionales comprados con anticipación incluyen:

- Regalos “Bon Voyage” y paquetes de celebración
- Paquetes de comidas o bebidas (aquellos que no forman parte de la promoción Free At Sea (FAS))
- Paquetes de agua
- Crédito a bordo comprado con anticipación
- Paquetes de Internet
- Paquetes de fotos

**P: ¿Se reembolsarán los costos de bolsillo (incluyendo artículos como la tarifa aérea comprado individualmente) como resultado de esta cancelación?**

R: Aunque entendemos que este cambio puede ocasionar algunos gastos de bolsillo y gastos inesperados para los huéspedes afectados, no se les reembolsará esos costos. Recomendamos que los huéspedes que compraron protección de viaje o seguro de viaje independiente presenten un reclamo a través de su proveedor.

**P: ¿Cuál es el proceso para obtener un FCC y cuánto tiempo tardará en estar disponible?**

R: Todas las cancelaciones ocurrirán automáticamente en forma de un FCC. Anticipamos que todos los créditos para cruceros futuros se emitirán antes del 1 de mayo del 2020.

**ACTUALIZADO P: Si se solicita un reembolso, ¿cuál es el proceso y cuánto tiempo llevará?**

R: Cualquier huésped afectado que opte por no recibir el FCC con mayor valor y acepte un reembolso de la tarifa del crucero pagada, debe completar el formulario web que se encuentra en:

<https://www.ncl.com/case-submission/peace-of-mente/>.

Actualizado el 20 de mayo, 2020 a las 9:00AM EST.

El período de reembolso ha finalizado para los cruceros con fechas de salida hasta el 30 de junio del 2020.

El formulario de solicitud de reembolso entrará en vigencia el 8 de junio del 2020 a las 9AM EST para los cruceros con fechas de salida entre el 1 de julio y el 31 de julio del 2020. Las solicitudes de reembolso para los cruceros con fechas de salida del 1 de julio del 2020 al 31 de julio del 2020 deben enviarse antes del 19 de junio del 2020, 11:59PM EST. Todos los reembolsos se devolverán a la forma de pago original noventa (90) días después de la solicitud de reembolso.

<b>Fecha de salida del crucero</b>	<b>Opción 1: Crédito para cruceros futuros de valor mejorado (FCC)</b>	<b>Opción 2: Reembolso de la cantidad pagada</b>	<b>Si se selecciona la Opción 2: Fechas de solicitud de reembolso</b>
Marzo 13 – 17, 2020	Reembolso del 150% en FCC	Reembolso del 100%	Hasta el 27 de abril del 2020
Marzo 18 – Mayo 14, 2020	Reembolso del 125% en FCC	Reembolso del 100%	Hasta el 27 de abril del 2020
Mayo 15 – Junio 20, 2020	Reembolso del 125% en FCC	Reembolso del 100%	Desde el 7 de mayo del 2020 hasta el 13 de mayo del 2020
Julio 1 – Julio 31, 2020	Reembolso del 125% en FCC	Reembolso del 100%	Desde el 8 de junio del 2020 hasta el 19 de junio del 2020

**P: ¿Qué sucede si mi cliente solicitó previamente un reembolso y cambió de opinión y ahora quieren aprovechar del FCC con bono?**

R: Hemos recibido muchas preguntas sobre qué hacer si un cliente ha cambiado de opinión. Si tu cliente cambió de opinión y desea aprovechar el FCC con bono, asegúrate de completar el siguiente formulario web: <https://www.ncl.com/case-submission/cancel-refund-request>.

Ten en cuenta que este formulario solamente se puede usar si **todos** los huéspedes de la reserva desean eliminar la solicitud de reembolso y cambiarlo a un FCC.

**P: ¿Qué sucede si esta reserva afectada tuvo un FCC aplicado previamente?**

R: El FCC original se devolverá al perfil de los huéspedes. El huésped también recibirá un nuevo FCC por el monto pendiente.

Actualizado el 30 de marzo, 2020 a las 9:00AM EST.

**P: ¿Qué sucede con los certificados de Cruise Next que se usaron en una reserva afectada?**

R: Los certificados *CruiseNext* utilizados serán devueltos a la cuenta del huésped que tenemos en nuestros récords.

**P: ¿Esta oferta se aplica retroactivamente a las reservas canceladas previamente realizadas por los huéspedes?**

R: **No.** Esta oferta SÓLO se aplica a reservas activas al momento de la cancelación por parte de Norwegian y no se aplica a ninguna reserva cancelada previamente, independientemente del motivo de la cancelación.

**P: ¿Esta oferta se aplica de forma retroactiva a las reservas canceladas previamente de "Peace of Mind" realizadas por los huéspedes?**

R: No. Esta oferta sólo se aplica a reservas activas al momento de la cancelación por parte de Norwegian y no se aplica a ninguna reserva cancelada previamente, independientemente del motivo de la cancelación. Los huéspedes que previamente optaron por cancelar y aprovechar nuestra política de "Peace of Mind" estarán protegidos bajo esos términos.

**P: ¿Se aplican todos los códigos de tarifa?**

R: Sí.

**P: ¿Se protegerán las comisiones de los agentes de viajes en las reservas canceladas afectadas?**

R: Sí, todas las comisiones pagas están protegidas y no serán retirada.

**P: ¿Se están pagando comisiones en las reservas con FCC?**

R: Absolutamente. Según nuestra política estándar, pagamos una comisión por todas las reservas nuevas que se realicen y se paguen usando un FCC.

**P: ¿Se protegerán los créditos "Tour Conductors" (TC) para las reservas canceladas afectadas?**

R: Sí, todos los créditos "Tour Conductors" estarán protegidos para reservas activas al momento de la cancelación por parte de Norwegian. Tenga en cuenta que este es un proceso manual. Necesitaremos tiempo para crear procesos apropiados para cada grupo. Continuaremos proporcionando actualizaciones del proceso a medida que estén disponibles.

**ACTUALIZADO P: ¿Cuánto tiempo tendrán los huéspedes afectados para canjear su FCC?**

R: Todos los créditos para cruceros futuros (FCC) son válidos por un año a partir de la fecha de emisión y se pueden usar en cruceros son salidas hasta el **31 de diciembre de 2022** o antes.

Actualizado el 30 de marzo, 2020 a las 9:00AM EST.

**P: ¿Puede un huésped hacer una nueva reserva antes de recibir el FCC por su reserva cancelada?**

R: Sí. Sin embargo, para los FCC asociados con estos cruceros afectados, el FCC debe generarse primero y adjuntarse al perfil del huésped. Una vez que el FCC se agregue al perfil del huésped, se pueden aplicar a cualquier reserva existente o reserva recién creada.

**P: ¿Qué sucede si hay una diferencia en la tarifa de crucero entre el FCC emitido y la futura reserva?**

R: Si la tarifa del crucero para la nueva reserva excede el valor del FCC, los huéspedes serán responsables por la diferencia. Alternativamente, si la nueva tarifa de crucero es inferior al valor del FCC, se emitirá un nuevo FCC para el saldo restante.

**P: ¿Pueden los huéspedes usar el FCC para pagar por más de un crucero en el futuro?**

R: Sí.

**P: ¿Pueden las reservas afectadas transferir los servicios promocionales de la reserva cancelada a la reserva futura?**

R: Las ofertas promocionales y las amenidades que formaban parte de la reserva cancelada se eliminarán y no se transferirán a futuras reservas. Las reservas futuras están sujetas a las tarifas y ofertas vigentes en el mercado al momento de la reserva.

**P: Si una reserva afectada ganó una oferta en el programa de *Norwegian Upgrade Advantage*, ¿se garantiza la misma categoría en la nueva reserva?**

A: Desafortunadamente no. Los huéspedes recibirán el valor total de su oferta ganadora dentro del FCC y pueden aplicarlo a la salida y la categoría de su elección. Los huéspedes pueden participar en una nueva oferta una vez sean invitados al programa para el nuevo viaje.

**P: ¿Deben los huéspedes sacar protección de viaje en las nuevas reservas realizadas?**

R: Sí. Siempre recomendamos a los huéspedes que compren protección de viaje en todas las reservas.

**ACTUALIZADO P: ¿Qué les sucede a los huéspedes que han reservado un crucero chárter de barco durante este período de tiempo?**

R: Todos los huéspedes que hayan reservado un chárter para embarcar en un barco de Norwegian Cruise Line entre el 13 de marzo y el 31 de julio del 2020 no son elegibles para esta oferta. Cualquier huésped de chárter durante este período debe comunicarse con su compañía de chárteres o incentivos directamente con cualquier pregunta.

**P: ¿Anticipa Norwegian extender esta suspensión temporal después del 30 de junio, 2020?**

R: En este momento, anticipamos relanzar nuestras operaciones de crucero a partir de julio 1, 2020. Continuaremos compartiendo información a medida que esté disponible. Esperamos dar la bienvenida a nuestros huéspedes a bordo pronto para unas vacaciones increíbles en altamar.



Actualizado el 30 de marzo, 2020 a las 9:00AM EST.

**ACTUALIZADO P: ¿La política de “Peace of Mind” todavía existe?**

R: En este momento, sí, y ha sido extendida. Nuestra política temporal de cancelación “Peace of Mind” está actualmente activa y aún permite reservas individuales y grupales nuevas y existentes (reservadas antes del 31 de julio) con salidas a partir del **1 de julio hasta, e incluyendo, el 30 de noviembre del 2020**. Con “Peace of Mind”, los huéspedes pueden cancelar su reserva hasta 48 horas antes de embarcar y recibir un **100% de crédito para cruceros futuros (FCC)**. El FCC puede usarse para viajes con salidas hasta, o antes, del **31 de diciembre del 2022**.

La nueva reserva debe hacerse dentro de un año a partir de la fecha de cancelación. La nueva reserva debe hacerse dentro de un año a partir de la fecha de cancelación. Tenga en cuenta que los barcos chárteres están excluidos en la política de cancelación “Peace of Mind” y los huéspedes reservados en barcos chárteres deben comunicarse con el operador de su programa.

**P: Anteriormente se informó que no se navegaría a ninguna zona que se indicara como "Nivel 4 - No viajar" por los Estados Unidos, como resultado de las preocupaciones relacionadas con COVID-19. ¿Esto todavía se aplica?**

R: Dado que la situación es increíblemente fluida con las operaciones portuarias en todo el mundo, continuaremos monitoreando todos los avisos apropiados y tomaremos las medidas necesarias.

**ACTUALIZADO P: ¿Actualmente se ofrecen incentivos a los huéspedes con reservas activas que puedan tener dudas sobre sus viajes en agosto del 2020?**

R: Sí. Por un tiempo limitado, permitimos que los huéspedes que estén reservados en itinerarios en **agosto del 2020** tengan la posibilidad de utilizar nuestra política de cancelación “Peace of Mind”, además de recibir un descuento del **20%** para nuevas reservas con salidas del **1 de octubre del 2020 al 31 diciembre, 2022**.

Este incentivo es para reservas actuales y activas que estén pagas en su totalidad y que naveguen en **agosto del 2020**, - además de aquellos que ya han seleccionado cancelar a través de nuestra política “Peace of Mind”, y que actualmente tienen (a partir del marzo 22, 2020) un FCC como resultado. Se deben hacer nuevas reservas después de que el FCC se aplique al perfil del huésped y antes del 31 de mayo del 2020.

**Como agradecimiento adicional agentes de viajes, estamos extendiendo un bono de comisión del 5% para estas nuevas reservas, además de su comisión estándar, hasta el 31 de mayo, 2020.**

**P: ¿El Certificado de Aptitud Médica para Viajar aún se aplicará a los huéspedes que tengan 70 años o más para cruceros a partir del 1 de julio en adelante?**

R: En este momento, no estamos seguros de los requisitos que impondrá el gobierno de los Estados Unidos. Estaremos monitoreando la situación y nos comunicaremos tan pronto recibamos nuevas noticias.

Actualizado el 30 de marzo, 2020 a las 9:00AM EST.

**P: ¿Cómo se ve el futuro para Norwegian Cruise Line?**

R: La compañía S&P 500, Norwegian Cruise Line Holdings, es una compañía líder mundial de cruceros que opera las marcas de Norwegian Cruise Line, Oceania Cruises y Regent Seven Seas Cruises. La compañía tiene una flota de un total de 28 barcos con nueve barcos ordenados hasta el 2027.

En el 2019, la Compañía registró su sexto año consecutivo de ingresos y ganancias récord por acción. Este desempeño financiero récord incluyó ingresos récord de \$6.5 mil millones USD e ingresos netos ajustados de \$1.1 mil millones USD. A pesar de ser el tercer operador de cruceros más grande, la compañía ha liderado constantemente la industria en todas las métricas de rendimiento neto, con el 2019 marcando el séptimo año consecutivo de crecimiento del rendimiento neto. La compañía es conocida por su larga trayectoria de sólido desempeño financiero que incluye más de una década de crecimiento financiero.

Como resultado de los impactos de COVID-19 en su negocio, incluyendo la suspensión temporal de los viajes en crucero, la compañía recaudó, sujeto a las condiciones habituales de cierre, una liquidez adicional de \$2.2 mil millones USD, lo que significa que ahora tiene \$3.5 mil millones USD de liquidez, poniéndola en una posición sólida para resistir los impactos del COVID-19. La compañía cree que está en una posición financiera sólida para resistir más de 18 meses de suspensiones de viaje, lo que no anticipa.

La compañía está ansiosa por comenzar a recibir a sus leales huéspedes a bordo de sus barcos lo antes posible.

*\*Adjusted Net Income and Net Yield are non-GAAP financial measures. Please refer to the Company's Q4 2019 earnings release and presentation for reconciliations of these non-GAAP financial measures to the GAAP financial measures the Company considers most comparable.*

**P: ¿A quién contacto si tengo preguntas?**

R: Para preguntas adicionales no duden en contactarse con su gerente regional de ventas. Para temas relacionados con reservaciones, por favor contactar a nuestro departamento internacional de reservas al correo [nclintl@ncl.com](mailto:nclintl@ncl.com).

Apreciamos tu continua paciencia, comprensión, asociación y lealtad a medida que manejamos esta crisis en rápida evolución. Estamos en esto juntos y te apoyamos, y estamos comprometidos a proveerte las actualizaciones más recientes a medida que estén disponibles.