

# NORWEGIAN'S PEACE OF MIND™

NAVEGA CON SEGURIDAD | RESERVA CON FLEXIBILIDAD

Actualizado el 23 de octubre del 2020 a las 9:00AM EST

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

## Preguntas Frecuentes

Nuestra filosofía de *Guests First* (Huéspedes Primero) pone a los huéspedes en el centro de cada decisión y es la razón por la cual durante estos tiempos estamos haciendo nuestra parte para brindarle tranquilidad a tus clientes siempre que podamos.

### **ACTUALIZADO** P: ¿Qué es *Peace of Mind* de Norwegian?

R: En pocas palabras, para cualquier viaje hasta e incluyendo el 31 de octubre del 2021, los huéspedes pueden cancelar la reserva antes del embarque. Cualquier persona que elija cancelar recibirá un reembolso completo en forma de un crédito para crucero futuro que se puede usar para viajes con fechas de embarque hasta el 31 de diciembre de 2022.

Lo siguiente es aplicable para cualquier reserva existente o nueva depositada antes del 31 de octubre del 2020:

- Viajes para el 2020: los huéspedes pueden cancelar en cualquier momento hasta 48 horas antes del embarque (para cualquier viaje con embarque hasta el 31 de diciembre del 2020)
- Viajes para el 2021: los huéspedes pueden cancelar en cualquier momento hasta 15 días antes del embarque (para cualquier viaje con embarque desde el 1 de enero del 2021 hasta el 31 de octubre del 2021)

**P: ¿Qué viajes califican bajo la política de *Peace of Mind* de Norwegian?**

R: La política de *Peace of Mind* se aplica a todos los viajes hasta, e incluyendo, el 31 de octubre del 2021.

**P: ¿Cuánto tiempo tendrán los huéspedes para canjear su crédito para un crucero futuro (FCC)?**

R: Todos los créditos para cruceros futuros deben canjearse dentro de un año a partir de la fecha de emisión y pueden utilizarse para viajes con salidas hasta el 31 de diciembre del 2022. Los FCC pueden utilizarse para cualquier compra que no sea un crédito a bordo (OBC).

**P: ¿En cuánto tiempo recibiré mi crédito para un crucero futuro (FCC)?**

R: Los FCC se acreditarán a los huéspedes a través de su número de Latitudes dentro de siete días hábiles. Se enviará un comunicado al agente de viajes y al huésped cuando se agregue el FCC.

**P: ¿Puedo hacer una nueva reserva antes de recibir el FCC por la cancelación de una reserva?**

R: Por supuesto. Sin embargo, en el caso de los FCC asociados a la política de cancelación *Peace of Mind*, se debe generar primero el FCC y adjuntarlo al perfil del huésped. Una vez que se agrega el FCC al perfil del huésped, el FCC se puede aplicar a cualquier reserva existente o recientemente creada.

**ACTUALIZADO P: ¿Cuánto tiempo se tardará en recibir la porción del reembolso (si es que hay) de la reserva cancelada?**

R: Los reembolsos regresarán al método de pago original sesenta (60) días después de que se haya completado la solicitud de reembolso.

**ACTUALIZADO P: ¿Esta política se aplica retroactivamente a los viajes reservados con anterioridad?**

R: Sí. La política se aplica a las reservas existentes y activas depositadas en o antes del 31 de octubre, con salidas hasta, e incluyendo, el 31 de octubre del 2021.

# NORWEGIAN'S PEACE OF MIND™

NAVEGA CON SEGURIDAD | RESERVA CON FLEXIBILIDAD

**P: ¿Esta política se aplica retroactivamente a los viajes cancelados con anterioridad?**

R: No. Esta política no se aplica a las reservas canceladas antes del 10 de marzo del 2020.

**P: ¿La nueva política de *Peace of Mind* afecta el pago final de los viajes?**

R: Sí. Solamente para los viajes hasta marzo 31, 2021. Mira la próxima pregunta para más detalles.

**P: ¿Cuál es la política y las fechas de pago final actual?**

R: A partir del 26 de agosto del 2020, nuestro cronograma de pago final ha sido modificado solo para los viajes hasta marzo 31, 2021. El pago final para los viajes activos con salida hasta marzo 31, 2021 ha cambiado de 90 días antes de la fecha de embarque a 60 días antes de la fecha de embarque.

# NORWEGIAN'S PEACE OF MIND™

NAVEGA CON SEGURIDAD | RESERVA CON FLEXIBILIDAD

A continuación, encontrarás nuestro calendario de cancelación modificado temporal para los viajes del 2020:

Días antes de la fecha de salida	Penalidades por la cancelación del crucero Navegaciones que salen el 31 de marzo del 2020 o antes	Penalidades de los Aéreos y paquete terrestres
<b>The Haven Suites, Suites, Garden Villas y Holiday Sailings</b>		
Mayor de 120 días antes de la fecha de salida	Sin Penalidades	0%
119 - 106 Días	0%	0%
105 - 91 days	0%	0%
90 - 61 Días	0%	0%
60 Días o menos	100%	100%
<b>Navegaciones de 1 a 6 días (Mini Suites / Club Balcony Suites y de menor categoría)</b>		
89 - 76 Días	0%	0%
75 - 61 Días	0%	0%
60 - 31 Días	75%	75%
30 Días o menos	100%	100%
<b>7 días o más salidas (Mini Suites / Club Balcony Suites y de menor categoría)</b>		
119 - 91 Días	0%	0%
90 - 61 Días	0%	0%
60 - 31 Días	75%	75%
30 Días o menos	100%	100%

La tarifa de cancelación para 3-8 invitados también seguirá la política de cancelación descrita anteriormente.

\* O depósito, dependiendo cual sea el de mayor valor.

El pago final para todos los viajes con fechas de embarque a partir de abril 1, 2021 se mantendrá de acuerdo a nuestra política estándar de 90 días antes del viaje.

Nuestro calendario de cancelación para todos los viajes del 2021 se mantendrá en nuestra política estándar (<https://www.ncl.com/about/cancellation-fee-schedule>).

**ACTUALIZADO** P: ¿No detuvo NCL la función de cancelación automática por un tiempo?

¿Cuál es el estado de esto?

R: Se ha restablecido la función de cancelación automática.

**P: ¿Cuál es el proceso para cancelar?**

R: Aquellos que deseen cancelar bajo la política de *Peace of Mind* lo pueden hacer en BookNCL via Norwegian Central o a través de un GDS y el FCC se aplicará al perfil de los huéspedes dentro de 7 días hábiles. Todas las reservas canceladas dentro del pago final a través de BookNCL o del GDS pasarán de forma automática a un FCC de *Peace of Mind*. Si la reserva queda fuera del pago final, los reembolsos se realizarán de la manera habitual. Si hay una excepción en la que tus clientes desean cancelar y recibir un reembolso con multas aplicadas, esto debe cancelarse comunicándose con nosotros por teléfono.

**P: ¿Por cuánto tiempo estará en vigencia la política de cancelación Peace of Mind?**

R: Norwegian Cruise Line se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento. Cualquier cambio será comunicado.

**P: ¿Se protegerán las comisiones de los agentes de viajes para los clientes que elijan cancelar su reserva actual?**

R: Las comisiones ya pagadas estarán protegidas y no serán retiradas. Las comisiones que no se hayan pagado para viajes hasta, e incluyendo, el 1 de noviembre del 2020 se pagarán según nuestra política estándar, en el momento del pago final y durante la ventana de pago final. La comisión para las nuevas reservas donde se aplique un FCC se pagará luego de la fecha de navegación.

**P: ¿Se pagarán las comisiones en las reservas hechas con crédito para crucero futuro (FCC) de Peace of Mind?**

A: Sí. Según nuestra política estándar, pagamos comisión por todas las reservas nuevas que se realicen y se paguen usando FCCs.

- **Reservas activas con FCC (aquellas pagadas con un FCC)**
  - Las comisiones por reservas actuales y activas con FCC para viajes hasta el 31 de octubre del 2020 han sido pagadas.
  - Las comisiones por las reservas actuales y activas con FCC para los viajes del 1 de noviembre del 2020 en adelante se pagarán luego de la fecha de navegación.
- **Nuevas reservas con FCC (aquellas pagadas con un FCC)**
  - Las comisiones por nuevas reservas con FCC se pagarán luego de la fecha de navegación.

**P: ¿Qué sucede si hay una diferencia en la tarifa del crucero entre el crédito para un crucero futuro (FCC) emitido y la futura reserva?**

R: Si la tarifa del crucero para la nueva reserva supera el valor del FCC, los huéspedes serán responsables de la diferencia. Por otra parte, si la nueva tarifa del crucero es menor que el valor del FCC, se emitirá un nuevo FCC por el saldo restante.

**P: ¿Qué costos se incluyen en el crédito para un crucero futuro (FCC)?**

R: Al FCC se le aplicará lo siguiente:

- Tarifas del crucero e impuestos
  - Incluyendo cualquier pago ganador de Upgrade Advantage
- Excursiones en tierra reservadas y pagadas con anticipación a través de NCL
- Cargos de servicio prepagados
- Las propinas para bebidas o comidas (si son parte de la selección de la promoción Free At Sea o FAS)
- Excursiones prepagas

**P: ¿Algún monto de las reservas afectadas será reembolsado en lugar de ser incluido en el FCC?**

R: Cualquier artículo adicional vendido por Norwegian Cruise Line será reembolsado al titular

de la tarjeta que realizó la compra original y no se incluirá en el FCC. Los artículos adicionales comprados anticipadamente incluyen:

- Regalos de bienvenida y paquetes de celebración
- Paquetes de comidas o bebidas (los que no forman parte de la promoción de Free at Sea o FAS)
- Paquetes de agua y/o gaseosas
- Créditos comprados a bordo
- Paquetes de internet pre-pagados
- Paquetes de fotos

**P: ¿Qué no está incluido en el crédito para un crucero futuro (FCC) o reembolso?**

R: Al FCC o al reembolso no se aplicará lo siguiente:

- Créditos a bordo (OBC) promocionales especiales

**P: ¿Para qué 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*)

**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

# NORWEGIAN'S PEACE OF MIND™

NAVEGA CON SEGURIDAD | RESERVA CON FLEXIBILIDAD

- Crédito a bordo
- Paquetes de agua / refrescos
- Botellas de vino
- Regalos *bon voyage* y paquetes de celebración
- Paquetes de fotos

## P: ¿Son transferibles los FCC de *Peace of Mind*/Viajes Suspendidos?

R: Sí. 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:
  1. Adjunto (ejemplo: correo electrónico aprobación por escrito) del dueño original del FCC solicitando la transferencia.
    - \*Ten en cuenta que si no se incluye esto se rechazará la solicitud de transferencia.
  2. 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:

SOLICITUD DE TRANSFERENCIA DE FCC	
Agente de Viajes:	John Smith
Número de Reserva con <i>Peace of Mind</i> o de salida suspendida:	12345678
Número de identificación del cliente del dueño original del FCC:	111111111
Número de identificación del cliente que recibirá el FCC:	222222222
Número(s) de Cupón del FCC:	98765432 y 45612378
* POR FAVOR INCLUYA A CONTINUACIÓN PARA SOLICITUDES DE TRANSFERENCIA PARCIAL *	
*Se requieren reservas para facilitar transferencias parciales*	
* Las transferencias parciales solo son aplicables a <i>Peace of Mind</i> y al 100% de FCCs de viajes suspendidos *	

# NORWEGIAN'S PEACE OF MIND™

NAVEGA CON SEGURIDAD | RESERVA CON FLEXIBILIDAD

Número de Reserva al que el FCC original se aplicó:	33334444
Número de Reserva al que el FCC transferido se aplicará*: * Debe ser para el mismo barco y fecha de salida a la que se aplicó el FCC original	55556666

## Notas:

- Por favor espera de 3 a 7 días para que se complete la solicitud de transferencia.
- Los FCCs de *Peace of Mind* y de los viajes suspendidos con el valor del 100% de la tarifa pagada son elegibles para la transferencia.
  - La transferencia parcial de los FCCs de *Peace of Mind* y de los viajes suspendidos con un valor del 100% de la tarifa pagada solo se permite cuando el huésped receptor viaja en el mismo barco y fecha de navegación que el propietario original.
    - Ten en cuenta que si no se incluye la información de reserva que califica para transferencias parciales, se denegará la solicitud.
    - Se transferirá el balance restante total de un FCC parcial. Lamentamos informarte que no podemos transferir solo una parte del balance.
- Solo se puede transferir el valor **original y completo** de los FCCs con bonos de 25% y 50% emitidos por salidas suspendidas.
- Se debe incluir un correo electrónico del propietario original del FCC solicitando que se realice la transferencia al enviar la solicitud de transferencia a [fcctransfer@ncl.com](mailto:fcctransfer@ncl.com).
- Una vez que se realiza la transferencia (total o parcial), el huésped receptor es ahora el dueño y el dueño anterior no puede solicitar una transferencia de regreso.
- Solo se permitirá una transferencia o intercambio de dueño por FCC. Esto es aplicable a los FCCs de *Peace of Mind* y de los viajes suspendidos, incluyendo los FCCs con bonos de 25% y 50% emitidos por salidas suspendidas.
- 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: ¿Qué huéspedes reciben el FCC en la reserva?

R: El FCC corresponde a cada huésped individual de la reserva y se basa en el detalle de cargos por huésped.

## P: ¿Qué sucede a los certificados de CruiseNext que fueron utilizados en la reserva cancelada?

R: Los certificados de CruiseNext que fueron utilizados serán devueltos al perfil del huésped.

**P: ¿Qué sucede si ya se aplicó un FCC a la reserva cancelada?**

R: El FCC se volverá a agregar a los perfiles de los huéspedes y luego también recibirán un nuevo FCC por el monto restante.

**P: ¿Qué sucede cuando uno o más huéspedes cancela, pero otros huéspedes en la misma reserva eligen viajar?**

R: Lamentablemente, no podemos acomodar a un solo huésped de la reserva que decida cancelar. Para aprovechar la política de cancelación, todos los huéspedes en una reserva deben aceptar el FCC.

**ACTUALIZADO P: ¿A cuál reserva se aplica la política de cancelación Peace of Mind?**

R: Nuestra política de cancelación se aplica a reservas individuales y de grupos vigentes hasta, e incluyendo, el 31 de octubre del 2021. Se excluyen los viajes chárteres. Ten en cuenta que esta política cambia dependiendo en la fecha de partida.

Lo siguiente es aplicable para cualquier reserva existente o nueva depositada antes del 31 de octubre del 2020:

- Viajes para el 2020: los huéspedes pueden cancelar en cualquier momento hasta 48 horas antes del embarque (para cualquier viaje con embarque hasta el 31 de diciembre del 2020)
- Viajes para el 2021: los huéspedes pueden cancelar en cualquier momento hasta 15 días antes del embarque (para cualquier viaje que con embarque desde el 1 de enero del 2021 hasta el 31 de octubre del 2021)

**P: ¿Estarán protegidas las tarifas por cambios en la aerolínea del huésped?**

R: Los huéspedes que compraron los vuelos de manera independiente, deben comunicarse con su proveedor de viaje aéreo.

**P: ¿Todos los códigos de tarifa califican?**

R: Sí.

**P: ¿Los huéspedes pueden elegir el traspaso de ofertas promocionales, amenidades y/o beneficios de la reserva cancelada a su reserva futura?**

R: Al momento de la cancelación, todas las ofertas promocionales, amenidades y beneficios serán eliminados de la reserva y no pasarán a las reservas futuras. Las reservas futuras están sujetas a las tarifas y ofertas vigentes en el mercado al momento de la reserva.

**P: ¿Puede usarse el crédito para un crucero futuro (FCC) para pagar el mismo crucero cancelado si desean viajar en una fecha posterior?**

R: No. Según la política de cancelación *Peace of Mind*, la ventana de cancelación de viajes es sólo hasta 48 horas antes de embarcarse. Por lo tanto, no es posible volver a reservar el crucero cancelado utilizando el FCC.

**P: ¿Qué sucede si la reserva nueva en la que usa el FCC se cancela con posterioridad?**

R: El valor total del FCC se acreditará al perfil de Latitudes del huésped si la cancelación se realiza al margen de las multas estándar. Las multas por cancelación -si es que las hay- se cobrarán del monto del FCC, y el saldo restante se adjuntará al perfil del huésped.

**P: Mi cliente obtuvo una oferta por medio de *Norwegian Upgrade Advantage*. ¿Me garantizan la misma categoría en la nueva reserva?**

R: No, los huéspedes recibirán el valor total de la oferta obtenida dentro del FCC y pueden usarlo para pagar el viaje y la categoría que elijan. Los huéspedes pueden participar en una nueva oferta cuando sean invitados al programa para el nuevo viaje seleccionado.

**P: ¿Mis clientes deben comprar protección de viajes para reservas nuevas?**

R: Siempre se recomienda la protección de viajes y la política de cancelación *Peace of Mind* no reemplaza la protección proporcionada por algún seguro de viaje.



**P: Tengo un cliente reservado en un crucero de Sixthman o un viaje chárter a bordo de un barco de Norwegian. ¿Se le aplica la política de Peace of Mind de Norwegian?**

R: Los cruceros reservados a través de *Sixthman* pueden tener políticas diferentes. Por favor contacta a *Sixthman* directamente.

**P: ¿Qué sucede con los huéspedes que están reservados en un viaje chárter durante este período de tiempo?**

R: Los huéspedes que hayan reservado un viaje chárter a bordo de un barco de Norwegian Cruise Line no califican para esta oferta. Esos huéspedes deberán contactar directamente a la empresa chárter u operador de programas con la que reservaron.

**P: ¿Qué protocolos se han implementado para evitar la propagación del coronavirus (COVID-19)?**

R: Recientemente anunciamos el panel *Healthy Sail*, una colaboración con Royal Caribbean Group, para desarrollar estándares mejorados de salud y seguridad de los cruceros en respuesta a la pandemia global COVID-19. El panel está compuesto por los mejores expertos en salud pública, enfermedades infecciosas, bioseguridad, hostelería y operaciones marítimas y tiene como objetivo principal desarrollar una serie de recomendaciones orientadas a dar respuesta a los desafíos en salud pública debido al COVID-19, mejorar las medidas de seguridad, y preparar la reanudación de las operaciones de los cruceros con todas las garantías de salud y seguridad. Las recomendaciones del panel estarán disponibles para la industria global de viajes. La Compañía continuará trabajando con los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) de los Estados Unidos, el gobierno federal y autoridades de salud pública alrededor del mundo para tomar todas las medidas necesarias para proteger a sus huéspedes, tripulación y las comunidades que visita. Para obtener más información, además de las políticas y procedimientos actualizados, visita [www.ncl.com/PeaceOfMind](http://www.ncl.com/PeaceOfMind).



**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 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. 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 respuesta a los impactos de COVID-19 en su negocio, incluyendo la suspensión temporal de los viajes en crucero, en mayo la compañía recaudó una liquidez adicional de \$2.4 mil millones USD, y en julio lanzó transacciones en el mercado para recaudar aproximadamente \$1.5 mil millones USD de fondos adicionales. Esto fortalece nuestra posición financiera y nos coloca en una buena posición para enfrentar posibles impactos adicionales durante todo el 2021.

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?**

# NORWEGIAN'S PEACE OF MIND™

NAVEGA CON SEGURIDAD | RESERVA CON FLEXIBILIDAD

R: Para preguntas adicionales no dudes en contactar a tu 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.