



Preguntas Frecuentes de la Suspensión Temporal de los Viajes para las salidas desde el 1 de noviembre hasta el 31 de diciembre del 2020, así como todos los viajes a bordo del Norwegian Star, Dawn y Spirit con fechas de embarque hasta el 31 de marzo del 2021

La salud, la seguridad y el bienestar de nuestros huéspedes y tripulación siguen siendo nuestra máxima prioridad. Como tal, dado que la pandemia COVID-19 continúa afectando a comunidades alrededor del mundo y las restricciones de viajes y puertos en varias partes del mundo siguen vigentes, hemos extendido la suspensión de nuestras salidas de crucero hasta, e incluyendo, el 31 de diciembre del 2020.

A pesar de este nuevo retraso, seguimos siendo optimistas y esperamos reanudar las operaciones de cruceros en un futuro muy cercano. Dada la fluidez y cambios de las circunstancias, estamos tomando decisiones de manera rápida y cuidadosa y, como siempre, manteniendo los mejores intereses de nuestros huéspedes y agentes de viajes.

Para obtener información sobre los viajes suspendidos anteriormente desde el 13 de marzo hasta el 31 de octubre de 2020, haz clic [aquí](#).

Para obtener los cambios de *Peace of Mind* y de nuestro calendario de pagos, haz clic [aquí](#)

La siguiente información se refiere a todos los viajes suspendidos desde el 1 de noviembre hasta el 31 de diciembre del 2021.

1) REEMBOLSOS DE LOS HUÉSPEDES

Para los viajes suspendidos desde el 1 de noviembre hasta el 31 de diciembre del 2021, todos los huéspedes con reservas activas recibirán automáticamente un reembolso completo. El reembolso se devolverá automáticamente a la forma de pago original proporcionada (en el momento en que se realizó esta reserva) y no se requiere ninguna acción adicional por parte del huésped o del agente de viajes.

Los reembolsos serán procesados por NCL en o antes del 23 de noviembre del 2020. Por favor espera de 7 a 10 días hábiles a partir de nuestra fecha de procesamiento para que los fondos vuelvan a verse en la forma de pago original. La visibilidad de los fondos depende de las políticas internas de cada institución financiera.

Para las reservas afectadas pagadas a través de un crédito para crucero futuro (FCC) emitido anteriormente, el valor total del FCC utilizado se volverá a aplicar a la cuenta de Latitudes del huésped en o antes del 11 de noviembre del 2020. Esto se hace automáticamente y no se requiere ninguna acción adicional por parte del huésped o agente de viajes.



Preguntas Frecuentes de la Suspensión Temporal de los Viajes para las salidas desde el 1 de noviembre hasta el 31 de diciembre del 2020, así como todos los viajes a bordo del Norwegian Star, Dawn y Spirit con fechas de embarque hasta el 31 de marzo del 2021

¿CÓMO SE PAGÓ LA RESERVA?	¿CÓMO SE RECIBIRÁ EL REEMBOLSO?
Pagado 100% en efectivo	Reembolso del 100% de la tarifa pagada a la forma de pago original.
Pagado 100% con FCC	Valor del 100% del FCC a la cuenta Latitudes del huésped.
Pagado con una combinación de efectivo y FCC	La porción pagada en efectivo recibirá un reembolso monetario a la forma de pago original. La porción pagada con FCC se aplicará nuevamente a la cuenta de Latitudes.

2) COMPENSACIÓN ADICIONAL

Como un gesto de nuestro agradecimiento por el continuo apoyo y lealtad, junto con el reembolso monetario del 100% o la devolución del FCC aplicado, todos los huéspedes con reservas afectadas recibirán **un 10% de descuento adicional** en su próximo crucero con nosotros. El descuento del 10% (en forma de un cupón FCC) se agregará automáticamente a la cuenta Latitudes del huésped y estará disponible a partir del jueves, 5 de noviembre del 2020.

Este valioso cupón de descuento del 10% es:

- Combinable con todas las promociones vigentes al momento de la reserva
- Combinable con otros FCCs
- Válido durante un año a partir de la fecha de emisión y se puede aplicar a los viajes publicados desde el 1 de enero del 2021 hasta, e incluyendo, el 31 de diciembre del 2022.

3) COMO APLICAR EL DESCUENTO DEL 10%

El cupón de descuento del 10% en forma de FCC debe seleccionarse manualmente en el momento de una nueva reserva, desde el perfil de Latitudes del huésped. El cupón se puede aplicar llamando a nuestro Departamento de Reservas o a través de nuestro portal de reservas para agentes de viajes, Seaweb.

Para aplicar el descuento a tus clientes a través de Seaweb, sigue los pasos que se enumeran [aquí](#).



Preguntas Frecuentes de la Suspensión Temporal de los Viajes para las salidas desde el 1 de noviembre hasta el 31 de diciembre del 2020, así como todos los viajes a bordo del Norwegian Star, Dawn y Spirit con fechas de embarque hasta el 31 de marzo del 2021

4) COMISIÓN DE AGENTES DE VIAJES

Continuando con la filosofía de *Partners First*, todas las comisiones adquiridas en reservas actuales y activas pagadas en su totalidad están protegidas y no se retirarán.

¿CÓMO SE PAGÓ LA RESERVA?	COMISIONES
Pagado 100% en efectivo *	La comisión estará protegida y no se retirará.
Pagado en su totalidad con FCC O combinación de FCC y efectivo *	La comisión se pagará en la reserva donde el FCC finalmente se canjee y en el momento de la salida del viaje.

* Incluye los depósitos CruiseNext

5) PREGUNTAS

Nuestras filosofías de *Guest First and Partners First*, donde los huéspedes y agentes de viajes son nuestro enfoque principal, lo colocan en el centro de cada decisión. Por lo tanto, durante estos tiempos de incertidumbre, estamos haciendo nuestra parte para brindarte a ti y a tus clientes tranquilidad siempre que podamos. Esperamos darte la bienvenida nuevamente a bordo muy pronto.

No hace falta decir que nuestra primera prioridad es siempre su salud, seguridad y bienestar, así que los animamos a leer todo sobre el buen trabajo que estamos haciendo en <https://www.ncl.com/why-cruise-norwegian/book-with-confidence>.

Si tienes preguntas adicionales, comunícate con tu Gerente Regional de Ventas. Para temas relacionados con reservas, por favor contacta a nuestro departamento internacional de reservas al correo nclintl@ncl.com.