



Preguntas Frecuentes de la Suspensión Temporal de los Viajes
para las salidas desde el 1 de noviembre, 2020 hasta el 30 de junio, 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 30 de junio del 2021.

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 del 2020 hasta el 30 de junio del 2021.

1) REEMBOLSOS DE LOS HUÉSPEDES

Todos los huéspedes con reservas activas recibirán automáticamente un reembolso completo para los viajes suspendidos desde el 1 de noviembre del 2020 hasta, e incluyendo, el 30 de junio del 2021. 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 monetarios serán procesados por NCL dentro de los 30 días hábiles posteriores al anuncio de suspensión. 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 dentro de 7 días. 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, 2020 hasta el 30 de junio, 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** en su próximo crucero con nosotros (si no han recibido un descuento en una suspensión previa). Si es aplicable, este descuento del 10% se agregará automáticamente a la cuenta Latitudes del huésped en o antes del miércoles, 17 de marzo del 2021.

Notas sobre la aplicabilidad del descuento del 10%:

- Si un cupón de descuento del 10% emitido anteriormente existe actualmente en la cuenta Latitudes como activo y sin usar, no se emitirá un segundo cupón de descuento.
- Si se aplicó un cupón de descuento del 10% emitido anteriormente a alguno de estos viajes suspendidos, el cupón de descuento se volverá a aplicar a la cuenta Latitudes (no se emitirá un segundo cupón de descuento).

Este valioso cupón de descuento del 10% es:

- Combinable con todas las promociones vigentes al momento de la reserva
- Válido durante un año a partir de la fecha de emisión y se puede aplicar a los viajes publicados hasta, e incluyendo, el 31 de diciembre del 2022.
- Calculado basado en el **nuevo** viaje al que se aplica, en lugar de la tarifa del crucero suspendido.
 - El descuento se calcula una vez que se seleccón el barco, fecha de salida, categoría y habitación en la nueva reserva.
 - No hay restricciones sobre el barco o la categoría elegida.
 - El descuento FCC no es transferible.



Preguntas Frecuentes de la Suspensión Temporal de los Viajes
para las salidas desde el 1 de noviembre, 2020 hasta el 30 de junio, 2021

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 viaje en Norwegian Central.

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

4) COMISIÓN DE AGENTES DE VIAJES

Las comisiones y los créditos *Tour Conductor* (TC) continúan pagándose según nuestra política estándar, al momento del pago final y dentro de las fechas de pago final. Recuerda que nuestro programa de pago final de 60 días se ha extendido para todos los viajes con fechas de salida hasta el 31 de octubre del 2021. [Las fechas actuales de pago / cancelación final se pueden ver aquí](#). Las comisiones donde se aplique un FCC se pagarán durante la fecha de navegación.

¿CÓMO SE PAGÓ LA RESERVA?	COMISIONES
Pagado 100% en efectivo *	La comisión será pagada al momento del pago final y dentro de la ventana de pago final publicada <u>más reciente</u> .
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) EXTENSIÓN DE CRÉDITOS DE CRUCERO FUTUROS EMITIDOS ANTERIORMENTE

Como resultado de sus comentarios y como forma de continuar ayudando a nuestros huéspedes y agentes de viajes, hemos extendido la fecha de "reserva" para los FCCs emitidos anteriormente. Todos los créditos para cruceros futuros, certificados CruiseNext y Certificados CruiseFirst actuales y activos que vencen en 2021 han sido extendidos. La fecha de "reserva" para estos créditos y certificados es ahora hasta el 31 de diciembre del 2021. Ten en cuenta que todos los certificados conservarán las restricciones en términos de fechas de salida. Los certificados y FCCs deben usarse para los viajes con fechas de salida antes del 31 de diciembre del 2022.

Por ejemplo: los FCCs emitidos en julio del 2020 tenían que ser usados antes de julio del 2021. Esta fecha ahora es el 31 de diciembre de 2021.



Preguntas Frecuentes de la Suspensión Temporal de los Viajes
para las salidas desde el 1 de noviembre, 2020 hasta el 30 de junio, 2021

Los tipos de cupones activos que han sido extendidos incluyen:

- FCC de *Peace of Mind*
- FCC por suspensión
- FCC de descuento por suspensiones anteriores
- CruiseNext
- CruiseFirst
- Todos los FCCs creados como resultado de incidentes de barcos y gestos de buena voluntad
- Desplazamientos

6) TRANSFERENCIA MÚLTIPLE DE CRÉDITOS PARA CRUCEROS FUTUROS

Peace of Mind y los FCCs de navegaciones suspendidas son transferibles. Para obtener instrucciones sobre cómo transferir un FCC y pautas de proceso, visita [NCLHelp](#).

7) 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 a ti y a tus huéspedes 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.