



Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes  
Preguntas Frecuentes

Con mucha alegría anunciamos el primer paso de nuestro plan del regreso gradual de nuestras operaciones. A partir de julio y agosto de 2021, los barcos **Norwegian Jade**, **Norwegian Gem** y **Norwegian Joy** comenzarán a navegar con nuevos itinerarios, que se pueden encontrar en <http://www.ncl.com/return-to-service>. Estos itinerarios han sido cuidadosamente seleccionados para respaldar nuestro compromiso con una exitosa reanudación de operaciones y priorizando la salud y seguridad de nuestros huéspedes, tripulación y las comunidades que visitamos alrededor del mundo.

Enfocándonos en diferentes fases para el redespigamiento de nuestra flota de 17 barcos, reiniciaremos inicialmente con capacidades reducidas. Los huéspedes tendrán la oportunidad de navegar mientras exploran ruinas antiguas y playas soleadas con cruceros de siete días a las islas griegas a bordo del **Norwegian Jade** a partir del 25 de julio de 2021. O pueden viajar de isla en isla en los itinerarios del Caribe a bordo del **Norwegian Joy** o **Norwegian Gem** a partir del 7 de agosto de 2021.

Estos nuevos itinerarios están disponibles para comenzar a reservar a partir del 6 de abril de 2021.

1) **NUEVO**: REANUDACIÓN DE OPERACIONES

A continuación, los itinerarios de la reanudación de operaciones:

Disponible para reservar a partir de:	Barco	NUEVAS fechas de embarque	Destino	NUEVOS puertos de salida
6 de abril de 2021	<b>Norwegian Gem</b>	Todos los domingos; del 15 de agosto de 2021 al 10 de octubre de 2021	Caribe oriental	Punta Cana (La Romana), República Dominicana
6 de abril de 2021	<b>Norwegian Jade</b>	Todos los domingos; del 25 de julio de 2021 al 7 de noviembre de 2021	Islas griegas	El Pireo, Grecia
6 de abril de 2021	<b>Norwegian Joy</b>	Todos los sábados; del 7 de agosto de 2021 al 9 de octubre de 2021	Caribe occidental	Montego Bay, Jamaica

Hemos estado trabajando arduamente para mejorar nuestro sólido Programa de Salud y Seguridad, y para asegurarnos de que todos aquellos que decidan viajar en crucero puedan hacerlo con confianza, requeriremos pruebas y vacunas para todos los huéspedes con fechas de embarque hasta e incluyendo el 31 de octubre de 2021.



## Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes Preguntas Frecuentes

Continuaremos evaluando nuestros protocolos de salud y seguridad y confiaremos en la ciencia y el asesoramiento de expertos a medida que tomamos decisiones y evolucionamos nuestras políticas y procedimientos. Para obtener detalles actualizados sobre los requisitos de vacunación, los protocolos de prueba y los procedimientos de salud y seguridad, visita <http://www.ncl.com/safe> para ver todas las preguntas frecuentes.

Debido a la capacidad limitada, lamentamos informarte que el espacio para grupos no estará disponible en los itinerarios anteriores.

El pago final para los itinerarios de nuestra reanudación de operaciones hasta el 31 de octubre de 2021 seguirá nuestra política de pago final más reciente y deberá ser pagado 60 días antes de la salida.

### 2) **NUEVO**: PROTOCOLOS A BORDO Y REQUISITOS DE SALUD Y SEGURIDAD

Aunque ya contamos con robustos protocolos de salud y seguridad, hemos estado desarrollando y refinando esos protocolos durante el último año, utilizando los hallazgos científicos más recientes y el asesoramiento de expertos. Hoy lanzamos nuestro Programa de Salud y Seguridad Sail Safe™, que se basa en tres fundamentos: 1) Seguridad para los huéspedes y la tripulación con requisitos de vacunación y protocolos de exámenes de salud mejorados; 2) Seguridad a bordo con filtración de aire de grado médico, mayores medidas de saneamiento, mejores recursos médicos y distanciamiento físico responsable; y 3) Seguridad en tierra a través de la colaboración con operadores turísticos para garantizar que las medidas se extiendan a cada destino. A medida que los protocolos evolucionen y tengamos información adicional, las actualizaciones se publicarán en [www.ncl.com/safe](http://www.ncl.com/safe).

### 3) **NUEVO**: SUSPENSIONES DE VIAJES Y FECHAS DE RELANZAMIENTO

Junto con nuestro anuncio de reanudación de operaciones y enfocándonos en un regreso gradual a nuestros servicios, también anunciamos la suspensión de todos los viajes de crucero a través del resto de la flota para julio y agosto de 2021, con la excepción de Pride of America y el Norwegian Bliss. Además, anunciamos suspensiones adicionales para el Norwegian Epic y Norwegian Pearl. Los siguientes cambios de itinerarios de barcos específicos entrarán en vigor el 6 de abril de 2021:

NOMBRE DEL BARCO	FECHAS DE EMBARQUE PARA VIAJES SUSPENDIDOS	FECHAS DE EMBARQUE - RELANZAMIENTO	PUERTO DE EMBARQUE - RELANZAMIENTO
Pride of America	Hasta el 26 de junio de 2021	3 de julio de 2021	Honolulu, Hawái, Estados Unidos
Norwegian Bliss	Hasta el 26 de junio de 2021	3 de julio de 2021	Seattle, Washington, Estados Unidos
Norwegian Breakaway	Hasta el 29 de agosto de 2021	5 de septiembre de 2021	Nueva York, Nueva York, Estados Unidos



Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes  
Preguntas Frecuentes

Norwegian Dawn	Hasta el 29 de agosto de 2021	5 de septiembre de 2021	Venecia, Italia
Norwegian Encore	Hasta el 28 de octubre de 2021	14 de noviembre de 2021	Miami, Florida, Estados Unidos
Norwegian Epic	Hasta el 1 de septiembre de 2021	5 de septiembre de 2021	Barcelona, España
Norwegian Escape	Hasta el 26 de agosto de 2021	4 de septiembre de 2021	Copenhague, Dinamarca
<b>Norwegian Gem*</b>	Viajes originales: hasta el 22 de octubre de 2021	<b>NUEVOS VIAJES DESDE: 15 de agosto de 2021 hasta e incluyendo el 10 de octubre de 2021</b>	<b>Punta Cana (La Romana), República Dominicana</b>
Norwegian Getaway	Hasta el 23 de agosto de 2021	2 de septiembre de 2021	Civitavecchia (Roma), Italia
<b>Norwegian Jade*</b>	Viajes originales: hasta el 7 de noviembre de 2021	<b>NUEVOS VIAJES DESDE: 25 de julio de 2021 hasta e incluyendo el 7 de noviembre de 2021</b>	<b>El Pireo (Atenas), Grecia</b>
<b>Norwegian Joy*</b>	Viajes originales: hasta el 9 de octubre de 2021	<b>NUEVOS VIAJES DESDE: 7 de agosto de 2021 hasta e incluyendo el 9 de octubre de 2021</b>	<b>Montego Bay, Jamaica</b>
Norwegian Jewel	Hasta el 6 de octubre de 2021	21 de octubre de 2021	(Por determinar)
Norwegian Pearl	Hasta el 7 de noviembre de 2021	7 de diciembre de 2021	Civitavecchia (Roma), Italia
Norwegian Sky	Hasta el 29 de agosto de 2021	5 de septiembre de 2021	Miami, Florida, Estados Unidos
Norwegian Spirit	Hasta el 27 de agosto de 2021	4 de septiembre de 2021	Estambul, Turquía
Norwegian Star	Hasta el 29 de agosto de 2021	12 de septiembre de 2021	Londres (Southampton), Inglaterra
Norwegian Sun	Hasta el 24 de agosto de 2021	2 de septiembre de 2021	Seattle, Washington, Estados Unidos

\* Norwegian Jade, Norwegian Gem y Norwegian Joy han introducido **COMPLETAMENTE NUEVOS** itinerarios como la primera fase de nuestro plan de regreso a operaciones.



## Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes Preguntas Frecuentes

Los detalles sobre los itinerarios que no se enumeran aquí y están fuera de las fechas anteriores se compartirán a medida que estén disponibles. Continúa monitoreando <http://www.ncl.com/safe> para conocer los últimos anuncios de itinerarios y actualizaciones de navegación.

### 4) **ACTUALIZADO**: REEMBOLSOS DE LOS HUÉSPEDS POR VIAJES SUSPENDIDOS

Todos los huéspedes con reservas activas recibirán automáticamente un reembolso completo por los viajes suspendidos. 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.

¿CÓMO SE PAGÓ LA RESERVA?	¿CÓMO SE RECIBIRÁ EL REEMBOLSO?
<b>Pagado 100% en efectivo</b>	Reembolso del 100% de la tarifa pagada a la forma de pago original.
<b>Pagado 100% con FCC</b>	Valor del 100% del FCC a la cuenta Latitudes del huésped.
<b>Pagado con una combinación de efectivo y FCC</b>	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.

### 5) COMPENSACIÓN ADICIONAL POR VIAJES SUSPENDIDOS

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.



## Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes Preguntas Frecuentes

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 selección 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.

### **6) COMO APLICAR EL DESCUENTO DEL 10% POR VIAJES SUSPENDIDOS**

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.

Para ver una lista de tus clientes que tienen FCC existentes o cupones de descuento del 10%, visita Norwegian Central y, en la columna "Reserva", haz clic en el botón REPORTE FCC. Ingresa tu dirección de correo electrónico para recibir un informe completo de tus clientes con los FCC disponibles y los depósitos de cruceros futuros en minutos.

### **7) 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



## Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes Preguntas Frecuentes

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.

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
- Todas los FCCs creados como resultado de incidentes de barcos y gestos de buena voluntad
- Desplazamientos

### 8) 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 del proceso, visita NCLHelp.

### 9) **NUEVO:** SOLICITUDES DE REEMBOLSO DE CRÉDITO PARA CRUCERO FUTURO (FCC)

Para ofrecer a nuestros huéspedes aún más flexibilidad para la planificación de sus vacaciones futuras, muchos de aquellos que posean un crédito para crucero futuro (FCC) sin usar ahora pueden enviar una solicitud para convertir su FCC en un reembolso monetario. Los huéspedes que opten por solicitar convertir su FCC en un reembolso monetario recibirán la tarifa del crucero original pagada de vuelta a su forma de pago original y perderán cualquier FCC de bonificación adjunta a su perfil de Latitudes.

Se puede convertir un FCC existente en una solicitud de reembolso monetario por una de las siguientes razones:

- 1) El huésped ha sido suspendido dos o más veces.
- 2) El huésped ha elegido *Peace of Mind (POM)* una vez y luego fue afectado por al menos una suspensión adicional.
- 3) A partir del 5 de abril, 2021: El huésped tiene una reserva existente para un viaje con fecha de embarque en o antes del del 31 de octubre de 2021 y no tendrá una vacuna.
- 4) Un FCC activo y existente está vinculado al perfil de un huésped que ha fallecido

Cualquier huésped afectado por una de las razones anteriores y que desee solicitar un reembolso monetario (de su tarifa de crucero original pagada y en lugar de su FCC activo, incluyendo los montos de bonificación) debe enviar una solicitud de reembolso a través de la página de envío de casos de *Guest Relations* en: <https://www.ncl.com/case-submission>.



## Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes Preguntas Frecuentes

### Notas

1. Todos los huéspedes que completen una solicitud de envío en línea (solicitando convertir los FCC activos en un reembolso monetario) aceptan que están autorizados a hacerlo en nombre de todas las personas de la reserva, ya que no podemos emitir reembolsos parciales. Además, acuerdan que están autorizando a Norwegian Cruise Line a eliminar cualquier FCC de bono para todos los pasajeros.
2. Tras la presentación de la solicitud en línea, se enviará un correo electrónico a la dirección de correo ingresada en el formulario con una respuesta y un número de caso.
3. Dado que anticipamos un gran volumen de consultas, te pedimos paciencia y que esperes hasta 30 días para que se complete el proceso de revisión. Cada solicitud de envío se manejará y responderá individualmente.
4. Se pueden aplicar exclusiones, pero no se limitan a una de las siguientes:
  - Se ha transferido un FCC.
  - El titular actual del FCC no es el destinatario original del FCC.
  - Se presentó una disputa de tarjeta de crédito por los cargos.
  - El FCC se aplica a una reserva activa y existente.
  - El FCC se ha aplicado parcialmente.
5. Si se aprueba un reembolso, todos los FCCs (incluyendo los FCCs de bonificación) se desactivarán y se emitirá un reembolso a la forma de pago original, dentro de los 90 días posteriores a la fecha de envío de la solicitud.
6. Cualquier descuento del 10% para futuros cruceros permanecerá activo y disponible para tu uso en futuras reservas.

### 10) **ACTUALIZADO**: COMISIÓN DE AGENTES DE VIAJES

Continuando con nuestra filosofía *Partners First* para ayudar a nuestros agentes de viajes a tener éxito, nos complace anunciar que estamos evolucionando nuestra política de pago de comisiones existente.

A partir del 1 de mayo de 2021, para todas las reservas nuevas y existentes, se implementará lo siguiente:

- **¡LA COMISIÓN SE PAGARÁ CUANDO LA RESERVA ESTÉ PAGADA EN SU TOTALIDAD!**
- **¡ESTA NUEVA POLÍTICA SE APLICA A CUALQUIER FORMA DE PAGO!** Esto incluye pagos 100% en efectivo, 100% en FCC, efectivo parcial / FCC parcial (incluyendo CruiseNext)

Esta política actualizada será vigente para las suspensiones de viajes anunciadas desde el 6 de abril de 2021 en adelante, e incluye los siguientes términos:

- **NUEVO:** Si una reserva activa se paga en su totalidad, las comisiones de los agentes de viajes se han pagado y luego Norwegian suspende el viaje, las comisiones de los agentes de viajes no se retirarán.



Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes  
Preguntas Frecuentes

- **NUEVO:** Si Norwegian suspende un viaje y una reserva activa se paga en su totalidad (en el momento del anuncio de suspensión), pero las comisiones de los agentes de viajes aún no se han pagado, las comisiones de los agentes de viajes estarán protegidas y se pagarán.
- **NUEVO:** Si una reserva pagada en su totalidad tiene una disputa activa mediante la tarjeta de crédito o es cancelada por el huésped (no por Norwegian) fuera de la multa total, la comisión no se pagará ni se protegerá y / o se retirará (a menos que esté dentro del 100% de multa). [Las fechas actuales de pago / cancelación final se pueden ver aquí.](#)

IMPORTANTE SABER:

- Esta política de comisiones actualizada también se aplicará a las reservas activas existentes, pagadas en su totalidad antes del 1 de mayo de 2021. Permítenos hasta 60 días para que se pague la comisión en todas las reservas existentes pagadas en su totalidad.
- Una vez realizado el pago final, espera 60 días para que se procese y recibas la comisión.

¿CÓMO SE PAGÓ LA RESERVA?	COMISIONES
Pagado 100% en efectivo *	La comisión se pagará cuando la reserva se pague en su totalidad.
Pagado en su totalidad con FCC O combinación de FCC y efectivo *	La comisión se pagará cuando la reserva se pague en su totalidad.

\* Incluye los depósitos CruiseNext

## 11) **NUEVO:** MÁS INFORMACIÓN Y RECURSOS ADICIONALES

Entendemos que habrá muchas preguntas a medida que todos se adaptan a los nuevos procesos, se familiaricen otra vez con nuestros barcos y nuevos itinerarios y regresen a un mundo donde nuestra flota está navegando nuevamente. Te aseguramos que estamos aquí para apoyarte en cada paso del camino.

- Mantente actualizado sobre los últimos protocolos de salud y seguridad: [www.ncl.com/safe](http://www.ncl.com/safe)
- Los viajeros que busquen los últimos detalles sobre los cambios de itinerarios de la flota de Norwegian pueden registrarse [aquí](#).
- Te animamos a leer sobre nuestra colaboración con los principales expertos y las iniciativas creadas como resultado: <https://www.ncl.com/why-cruise-norwegian/book-with-confidence>.



Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes  
Preguntas Frecuentes

Para obtener información y preguntas frecuentes relacionadas con viajes suspendidos anteriormente o nuestra política *Peace of Mind* y cambios en el cronograma de pagos, visita los siguientes enlaces:

- Para viajes desde el 13 de marzo hasta el 31 de octubre de 2020, haz clic [aquí](#).
- Para *Peace of Mind* y cambios en el cronograma de pagos, haz clic [aquí](#).

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 [nclintlataam@ncl.com](mailto:nclintlataam@ncl.com).

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 a partir de julio.