



Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes
Preguntas Frecuentes

Junto con el anuncio de las tres primeras fases de nuestro plan de reanudación de operaciones, Norwegian se enorgullece de anunciar nuevos itinerarios para 2021, que ya están disponibles para reservar, a bordo de: el Norwegian Bliss desde Los Ángeles a la Riviera Mexicana; el Norwegian Breakaway desde Nueva York a Bermuda; el Norwegian Escape desde Orlando (Puerto Cañaveral) al Caribe y el Norwegian Gem desde Miami al Caribe. Además, nos complace compartir que estamos cambiando el barco para la temporada 2021 de Alaska, que ahora tomará lugar con el barco más nuevo e innovador de nuestra flota: ¡el Norwegian Encore! Todos los itinerarios de reanudación de operaciones se han diseñado cuidadosamente para respaldar nuestro compromiso de un regreso exitoso al servicio y teniendo en cuenta la salud y la seguridad de nuestros huéspedes, la tripulación y las comunidades que visitamos. Todos los itinerarios de NCL disponibles para reservar se pueden ver buscando el barco o el destino en: www.ncl.com.

El pago final de las reservas nuevas y existentes en los itinerarios con fechas de embarque hasta e incluyendo el 31 de diciembre de 2021 se deberá pagar 60 días antes de la salida.

ACTUALIZADO: REANUDACIÓN DE OPERACIONES

A continuación, los itinerarios de la reanudación de operaciones:

Anuncio/ Disponible para reservar a partir de:	Barco	Fechas de embarque	Destino	Puerto Base
26 de mayo de 2021	Pride of America	6 de noviembre de 2021	Hawái	Honolulu, Hawái
7 de junio de 2021	Norwegian Bliss	24 de octubre de 2021	Riviera Mexicana	Los Ángeles, California
7 de junio de 2021	Norwegian Breakaway	NUEVO: 26 de septiembre al 17 de octubre de 2021	Bermudas	Nueva York, Nueva York
28 de abril de 2021	Norwegian Dawn	3 de octubre de 2021	Islas griegas	Venecia, Italia
7 de junio de 2021	Norwegian Encore	NUEVO: 7 de agosto al 16 de octubre de 2021	Alaska	Seattle, Washington
28 de abril de 2021	Norwegian Epic	5 de septiembre de 2021	Mediterráneo occidental	Barcelona, España



Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes
Preguntas Frecuentes

7 de junio de 2021	Norwegian Escape	13 de noviembre de 2021	Caribe Oriental	Puerto Cañaveral, Florida
7 de junio de 2021	Norwegian Gem	NUEVO: agosto 15 – agosto 29, 2021 y octubre 17, 2021	Bahamas y Caribe Occidental	Miami, Florida
28 de abril de 2021	Norwegian Getaway	13 de septiembre de 2021	Islas griegas	Roma (Civitavecchia), Italia
6 de abril de 2021	Norwegian Jade	25 de julio de 2021	Islas griegas	Atenas (El Pireo), Grecia
26 de mayo de 2021	Norwegian Joy	19 de octubre de 2021	Caribe Sur	Miami, Florida
26 de mayo de 2021	Norwegian Jewel	20 de enero de 2022	Canal de Panamá	Ciudad de Panamá (Colón), Panamá
26 de mayo de 2021	Norwegian Pearl	23 de diciembre de 2021	Canal de Panamá	Miami, Florida
6 de abril de 2021	Norwegian Sky	5 de septiembre de 2021	Caribe oriental	Miami, Florida
26 de mayo de 2021	Norwegian Spirit	9 de febrero de 2022	Australia	Sidney, Australia
28 de abril de 2021	Norwegian Star	3 de octubre de 2021	Europa	Londres (Southampton), Inglaterra
26 de mayo de 2021	Norwegian Sun	29 de enero de 2022	Asia - Japón	Hong Kong, China

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 vacunas para todos los huéspedes con fechas de embarque hasta e incluyendo el 31 de octubre de 2021.

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.



Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes
Preguntas Frecuentes

2) 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.

3) ACTUALIZADO: SUSENSIONES DE VIAJES Y FECHAS DE RELANZAMIENTO

Enfocándonos en un regreso gradual a nuestras operaciones, previamente anunciamos las suspensiones de varios viajes en toda la flota. Para obtener detalles sobre la suspensión, visita: www.ncl.com/suspended-sailings.

4) REEMBOLSOS DE LOS HUÉSPEDES 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?
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.



Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes
Preguntas Frecuentes

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.
---	--

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.

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 seleccione 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



Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes Preguntas Frecuentes

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 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) 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. Esta información también está disponible en NCL HELP al buscar *FCC REFUND REQUEST*.

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.



Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes
Preguntas Frecuentes

- 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>.

Notas:

- 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 huéspedes en la reserva.
- 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.
- 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.
- 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.
- CruiseNext, CruiseFirst y Welcome Back Rewards no son elegibles para reembolso fuera de los términos y condiciones de cada programa.
- 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.
- Cualquier descuento del 10% para futuros cruceros permanecerá activo y disponible para tu uso en futuras reservas.

10) 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!**



Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes
Preguntas Frecuentes

- **¡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.
- **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) 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
- Únete a nuestro viaje de regreso a altamar desde tu propia casa a través de nuestra nueva serie documental: <http://www.ncl.com/embark>



Reanudación de Operaciones y Suspensión Temporal de los Viajes
Preguntas Frecuentes

- 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.

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](#).

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.