



Actualizado el 26 de mayo del 2021 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.

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

R: En pocas palabras, en cualquier reserva nueva o existente para viajes con fechas de embarque hasta e incluyendo el 31 de octubre del 2021, los huéspedes pueden cancelar la reserva en cualquier momento hasta 15 días 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 del 2022. Las reservas canceladas fuera del pago final recibirán un reembolso completo al método de pago utilizado para reservar.

Si se utilizó un FCC emitido anteriormente como pago total o parcial, el FCC original se agregará nuevamente al perfil del huésped.

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: Cualquier huésped cuya reserva fue cancelada bajo *Peace of Mind* a partir del 1 de enero de 2021, tendrá un año a partir de la fecha de emisión para canjear su FCC. Los FCCs de *Peace of Mind* emitidos antes del 31 de diciembre de 2020 deben canjearse antes del 31 de diciembre



de 2021. Todos los FCCs de *Peace of Mind* son válidos para viajes con salida hasta el 31 de diciembre de 2022.

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: Sí. 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, o reserva de grupo.

P: ¿Puedo convertir mi FCC a otra moneda?

R: No. Los FCC de nuestros viajes suspendidos de 2020 o de *Peace of Mind* no se pueden convertir a otra moneda.

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.

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

R: Sí. La política se aplica a las reservas existentes y activas con fechas de embarque antes, e incluyendo, el 31 de octubre del 2021.

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.

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

R: La política *Peace of Mind* brinda flexibilidad adicional con un programa de pago final de 60 días para viajes hasta el 31 de diciembre del 2021.

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

R: Hemos modificado nuestro cronograma de pago final para los viajes con fechas de embarque hasta, e incluyendo, el 31 de diciembre del 2021. El pago final para los viajes activos con salida hasta, e incluyendo, el 31 de octubre del 2021 ha cambiado de 90 días antes de la fecha de embarque a 60 días antes de la fecha de embarque.

A continuación, encontrará nuestro programa de cancelación temporal modificado para viajes hasta, e incluyendo, el 31 de diciembre del 2021:

Días antes de la fecha de salida	Penalizaciones por la cancelación del crucero Navegaciones que salen el 31 de diciembre del 2021 o antes	Penalizaciones de los Aéreos y paquete terrestres
The Haven Suites, Suites, Garden Villas y Holiday Sailings		
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%
Navegaciones de 1 a 6 días (Mini Suites / Club Balcony Suites y de menor categoría)		
89 - 76 Días	0%	0%
75 - 61 Días	0%	0%
60 - 31 Días	75%	75%
30 Días o menos	100%	100%
7 días o más salidas (Mini Suites / Club Balcony Suites y de menor categoría)		
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 1 de noviembre, 2021 se mantendrá de acuerdo a nuestra política estándar de 90 días antes del viaje.

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

P: ¿Cuál es el proceso para cancelar?

R: Aquellos que deseen cancelar bajo la política de *Peace of Mind* lo pueden hacer contactando al equipo de reservas de Norwegian para aplicar el código a la reserva de sus clientes. Las transacciones canceladas dentro del pago final a través de BookNCL o GDS pasarán al proceso de reembolso estándar con penalidades aplicadas. Si la reserva se realiza fuera del pago final, independientemente del método de cancelación, los reembolsos funcionarán como de costumbre. Si un huésped pagó usando un FCC, el FCC se acreditará nuevamente en el perfil del huésped.

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 se pagan según la nueva política que entra en vigencia el 1 de mayo de 2021 para todas las reservas nuevas y existentes:

- La comisión se pagará cuando la reserva se pague en su totalidad por cualquier forma de pago.

- De acuerdo con la política de comisiones estándar, si el huésped cancela una reserva fuera de la multa total (100%), la comisión no se pagará o se retirará si se pagó previamente
- Para conocer nuestra política actual de depósito, pago final y cancelación, visita <https://www.ncl.com/about/cancellation-fee-schedule>

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

A: Absolutamente. La comisión se paga en todas las reservas cuando la reserva se paga en su totalidad, independientemente del tipo de pago.

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
- Cualquier parte de la tarifa del crucero pagada con un FCC emitido previamente.

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
- 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
- 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.
- 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 si un huésped cancela su reservación bajo *Peace of Mind* y a su reservación se le aplicaron certificados de CruiseNext?

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

P: ¿Qué sucede si un huésped cancela su reservación bajo *Peace of Mind* y a su reservación se le aplicaron certificados FCC?

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 con *Peace of Mind*, 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.

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

R: Nuestra política temporal de cancelación *Peace of Mind* se aplica a reservas activas, individuales y de grupos (barcos chárter excluidos) con fechas de embarcación hasta, e incluyendo, el 31 de octubre del 2021. Para reservas nuevas y existentes, los huéspedes pueden cancelar en cualquier momento hasta 15 días antes del embarque. Cualquiera que elija cancelar recibirá un reembolso completo en forma de un crédito de crucero futuro que se utilizará para viajes que se embarquen hasta el 31 de diciembre de 2022. Las reservas canceladas fuera del pago final recibirán un reembolso completo al método de pago utilizado para hacer la reserva.

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. *Peace of Mind* te permite a ti y a tus clientes posponer las decisiones para una fecha posterior y, por lo tanto, el crucero cancelado no se puede volver a reservar utilizando la 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.

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

R: Aunque ya contamos con protocolos sólidos de salud y seguridad, hemos pasado el año pasado desarrollando y refinando esos protocolos, utilizando los últimos hallazgos científicos y el asesoramiento de expertos. Recientemente, lanzamos nuestro Programa de Salud y Seguridad SailSAFE™, que se basa en tres fundamentos: 1) Seguridad para los huéspedes y la tripulación con requisitos de vacunación y protocolos de detección 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 socios operadores turísticos en tierra para garantizar que las medidas se extiendan a cada destino. A medida que los protocolos evolucionen y se disponga de información adicional, las actualizaciones se publicarán en www.ncl.com/safe.

P: ¿A quién contacto si tengo preguntas?

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.

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.