

Preguntas frecuentes sobre la Reanudación de Operaciones
5 de enero de 2022

Estamos muy contentos de volver a hacer lo que más nos gusta: navegar por el mundo y vivir unas vacaciones inolvidables. Hemos estado muy contentos de dar la bienvenida a los huéspedes nuevamente a bordo el año pasado y esperamos seguir acogiendo experiencias únicas en la vida en este nuevo año.

A medida que continuamos con la cuidadosa redistribución de nuestra flota por todo el mundo, nos centramos en ofrecer las mejores y más seguras vacaciones posibles. Con esto en mente y debido a las continuas restricciones de viajes, hemos tenido que modificar algunas salidas, y desafortunadamente los siguientes viajes programados serán cancelados:

- Norwegian Getaway con fechas de embarque hasta, e incluyendo, el 5 de enero de 2022 **.
- Norwegian Pearl con fechas de embarque hasta, e incluyendo, el 14 de enero de 2022
- Norwegian Sky con fechas de embarque hasta, e incluyendo, el 25 de febrero de 2022
- Pride of America con fechas de embarque hasta, e incluyendo, el 26 de febrero de 2022
- Norwegian Jade con fechas de embarque hasta, e incluyendo, el 3 de marzo de 2022
- Norwegian Star con fechas de embarque hasta, e incluyendo, el 19 de marzo de 2022
- Norwegian Sun con fechas de embarque hasta, e incluyendo, el 19 de abril de 2022
- Norwegian Spirit con fechas de embarque hasta, e incluyendo, el 23 de abril de 2022

1) **ACTUALIZADO:** REANUDACIÓN DE OPERACIONES

<u>Fechas de embarque</u>	<u>Barco</u>	<u>Destino</u>	<u>Puerto Base</u>	<u>Fecha del anuncio</u>
14 de enero de 2022	Norwegian Getaway**	Caribe Occidental	Miami, Florida	4 de enero de 2022
17 de enero de 2022	Norwegian Pearl	Canal de Panamá	Miami, Florida	5 de enero de 2022
2 de marzo de 2022	Norwegian Sky	Caribe Oriental	Miami, Florida	5 de enero de 2022
5 de marzo de 2022	Pride of America	Hawái	Honolulu, Hawái	5 de enero de 2022
20 de marzo de 2022	Norwegian Jewel	Canal de Panamá	Ciudad de Panamá, Panamá	28 de septiembre de 2021
30 de marzo de 2022	Norwegian Jade	Islas Griegas	Roma (Civitavecchia), Italia	5 de enero de 2022
3 de abril de 2022	Norwegian Star	Mediterráneo	Barcelona, España	5 de enero de 2022
5 de mayo de 2022	Norwegian Sun	Alaska	Seattle, Washington	5 de enero de 2022
7 de mayo de 2022	Norwegian Spirit	Hawái	Papeete, Tahití	5 de enero de 2022



Preguntas frecuentes sobre la Reanudación de Operaciones
5 de enero de 2022

Para ver todas las salidas disponibles a la venta, visita www.ncl.com/vacations.

EXTENCIÓN DEL PAGO FINAL: Para proporcionar una mayor flexibilidad a nuestros huéspedes, el pago final para las reservas nuevas y existentes en los itinerarios que embarcan hasta, e incluyendo, el 30 de abril de 2022, ha sido revisado favorablemente y ahora debe realizarse 60 días antes de la salida.

2) PROTOCOLOS A BORDO Y REQUISITOS DE SALUD Y SEGURIDAD

Dada la continua preocupación por la salud pública y nuestro compromiso de proteger a nuestros huéspedes, a la tripulación y a las comunidades que visitamos, estamos ampliando nuestra política de vacunación para el futuro inmediato. Por ello, exigiremos a todos los pasajeros y a la tripulación que 1) estén completamente vacunados al menos dos semanas antes de la salida, 2) reconozcan su estado de vacunación antes de zarpar y 3) presenten una prueba de vacunación en el muelle de embarque para poder embarcar. Los huéspedes que no tengan la edad suficiente para vacunarse según la [Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos \(FDA\)](#), la [Organización Mundial de la Salud \(OMS\)](#) y la [Agencia Europea del Medicamento \(EMA\)](#) no podrán navegar. Si desean conocer más detalles sobre nuestro requisito de vacunación y nuestro sólido programa de salud y seguridad SailSAFE TM, visita www.ncl.com/safe.

3) **ACTUALIZADO:** COMPENSACIÓN A LOS HUÉSPEDES POR LOS VIAJES SUSPENDIDOS

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

Los reembolsos monetarios son procesados por NCL dentro de los 30 días hábiles siguientes al anuncio de la suspensión. Por favor, espera de 7 a 10 días hábiles desde nuestra fecha de procesamiento para que los fondos sean visibles de nuevo en la forma original de pago. La visibilidad de los fondos depende de las políticas internas de cada institución financiera.

En el caso de las reservas afectadas pagadas a través de un Crédito para Crucero Futuro (FCC) previamente emitido, el valor total del FCC utilizado se volverá a aplicar a la cuenta de Latitudes del huésped en los 7 días siguientes a la suspensión. Esto se hace automáticamente, y no se requiere ninguna acción adicional por parte del huésped o del agente de viajes. El FCC tendrá una nueva fecha de caducidad y aplicabilidad. Los FCC serán ahora válidos a partir del 1/7/2022 y expirarán el 1/7/2023, pudiendo ser utilizados para reservar salidas disponibles hasta el 31/5/2023.

Preguntas frecuentes sobre la Reanudación de Operaciones
5 de enero de 2022

¿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 al 100% con FCC	Devolución del 100% del valor de la tarifa a la cuenta de Latitudes del huésped y nuevas fechas de caducidad [1/7/2023] y de aplicabilidad a la navegación [5/31/2023].
Pagado con una combinación de efectivo y FCC	La parte pagada en efectivo recibirá un reembolso monetario a la forma de pago original. La parte pagada con el FCC se aplicará de nuevo a la cuenta de Latitudes y se le darán nuevas fechas de caducidad [1/7/2023] y de aplicabilidad a la navegación [5/31/2023].

4) **ACTUALIZADO** 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 anunciado el 5 de enero de 2022, recibirán un **10% de descuento** en su próximo crucero con nosotros (si no han recibido un descuento en una suspensión previa). Si corresponde, este 10% de descuento se agregará a la cuenta Latitudes del huésped dentro de las 48 horas posteriores al anuncio de suspensión. Notas sobre la aplicabilidad del descuento del 10%:

- Si un cupón de descuento del 10% emitido antes 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 con anterioridad 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
- **ACTUALIZADO** Los Descuentos para Cruceros Futuros en las reservas impactadas anunciadas el 5 de enero de 2022 son válidos del 1/7/2022 al 1/7/2023 y aplicables a las salidas publicadas hasta el 31/5/2023.

- Se calcula en base al nuevo crucero al que se aplica, no a la tarifa del crucero suspendido.

- El descuento se calcula una vez que el barco, la fecha de salida, la categoría y la selección de la habitación se han realizado en la nueva reserva.
- No hay restricciones en cuanto al barco o la categoría elegida.
- El descuento del FCC no es transferible.

- ****NUEVO**: Debido al impacto inmediato en el Norwegian Getaway del 5 de enero de 2022, todos los huéspedes con reservas afectadas en este crucero recibirán un descuento del 20% que se puede aplicar a un crucero futuro.

- Este descuento del FCC se añadirá a las cuentas de Latitudes de los huéspedes el 11 de enero de 2022.

Preguntas frecuentes sobre la Reanudación de Operaciones
5 de enero de 2022

- El 20% de descuento para cruceros futuros será válido a partir del 1/11/2022 y expirará el 1/11/2023 y podrá utilizarse para reservar los cruceros disponibles hasta el 31/5/2023.

5) 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](#).

6) 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 6 de abril de 2021 en adelante, para todas las reservas nuevas y existentes, se implementó los siguientes términos:

- 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.
- 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.
- 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 en [aquí](#).

7) ACTUALIZADO SOLICITUDES DE REEMBOLSO DE CRÉDITO PARA CRUCERO FUTURO (FCC)

Para ofrecer a nuestros huéspedes aún más flexibilidad para la planificación de vacaciones en el futuro, algunos que tengan créditos para cruceros futuros (FCC) pendientes ahora pueden enviar una solicitud para convertir su FCC en un reembolso monetario. Los huéspedes que elijan solicitar un reembolso monetario de su FCC recibirán la tarifa del crucero original reembolsada a su forma de pago original y perderán cualquier FCC de bonificación adjunto a su perfil Latitudes.

Cualquier huésped que desee solicitar un reembolso monetario (de su tarifa de crucero original pagada y en lugar de su FCC activo, incluidos 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>.

8) ACTUALIZADO: ANTES DE ZARPAR

Para ayudar a preparar a los huéspedes para unas vacaciones increíbles, visita www.ncl.com/2021 para revisar los requisitos previos al crucero. Desde el check-in en línea hasta qué esperar en el muelle,



Preguntas frecuentes sobre la Reanudación de Operaciones 5 de enero de 2022

descubre todo lo que tus clientes necesitan para garantizar un proceso de check-in en crucero sin problemas.

Los huéspedes y los agentes de viaje también pueden ver los requisitos de viaje para los destinos a los que están navegando en <https://www.ncl.com/travel-requirements-by-country>. Esta página se actualizará periódicamente.

9) INFORMACIÓN Y RECURSOS ADICIONALES

Entendemos que habrá muchas preguntas a medida que todos se adapten 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. Para obtener información adicional, he aquí algunos recursos útiles:

- 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>
- Ayuda a tus clientes a prepararse para su próximo crucero revisando el siguiente enlace: [Pre-Cruise Need to Know](#).
- 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.
- Mantente al día con los requisitos de viajes: <http://www.ncl.com/travel-requirements-by-country>
- Para ver los últimos comunicados de prensa y noticias de Norwegian, visita: <http://www.ncl.com/newsroom>