



Perguntas frequentes para a suspensão temporária de viagens de 1 de novembro até 31 de dezembro de 2020, bem como todas as viagens a bordo do Norwegian Star, Dawn e Spirit com datas de embarque até 31 de março de 2021

A saúde, a segurança e o bem-estar de nossos hóspedes e tripulantes continuam sendo nossa maior prioridade. Como tal, dado que a pandemia do COVID-19 continua a impactar comunidades ao redor do mundo, e as restrições de viagens e portos em várias partes do mundo permanecem em vigor, estendemos as suspensões até **31 de dezembro de 2020**.

Apesar desta extensão, continuamos otimistas e esperamos relançar as operações de cruzeiros no futuro próximo. Dada a natureza fluida e em evolução das circunstâncias, tomamos decisões o mais rápido e ponderadamente possível e, como sempre, mantemos em mente os melhores interesses de nossos hóspedes e parceiros de viagem.

Para obter informações sobre viagens suspensas anteriores de 13 de março a 31 de outubro de 2020, [clique aqui](#)

Para *Peace of Mind* e alterações no cronograma de pagamento, [clique aqui](#).

As informações abaixo referem-se a todas as viagens suspensas de 1º de novembro a 31 de dezembro de 2020, além de todas as viagens suspensas a bordo do Norwegian Star, Norwegian Dawn and Norwegian Spirit com datas de embarque até 31 de março de 2021.

1) REEMBOLSO DE PASSAGEIROS

Para viagens suspensas de 1º de novembro até 31 de dezembro de 2020, todos os passageiros com reservas ativas receberão automaticamente um reembolso total. O reembolso será automaticamente devolvido à forma original de pagamento fornecida (no momento em que esta reserva foi garantida) e nenhuma ação adicional é necessária por parte do hóspede ou do consultor de viagens.

Os reembolsos serão processados pela NCL em 30 dias úteis. Aguarde de 7 a 10 dias úteis a partir da data de processamento para que os fundos se tornem visíveis na forma de pagamento original. A visibilidade dos fundos depende das políticas internas de cada instituição financeira.

Para as reservas afetadas pagas por meio de um *Future Cruise Credit* (FCC) emitido anteriormente, o valor total do FCC usado será retornado à conta do hóspede no Latitudes em 07 dias úteis. Isso é feito automaticamente e nenhuma ação adicional é necessária por parte do hóspede ou do consultor de viagens.



Perguntas frequentes para a suspensão temporária de viagens de 1 de novembro até 31 de dezembro de 2020, bem como todas as viagens a bordo do Norwegian Star, Dawn e Spirit com datas de embarque até 31 de março de 2021

COMO FOI A RESERVA PAGA?	COMO SERÁ RECEBIDO O REEMBOLSO?
PAGO 100% EM DINHEIRO	100% de reembolso da tarifa paga na forma de pagamento original.
PAGO 100% COM FCC	100% do valor FCC de volta para a conta Latitudes do hóspede.
PAGO COM UMA COMBINAÇÃO DE DINHEIRO E FCC	A parcela paga em dinheiro será reembolsada na forma do pagamento original. A parcela paga com o FCC será aplicada de volta na conta do Latitudes.

2) COMPENSAÇÃO ADICIONAL

Como um gesto de nosso agradecimento pelo apoio e fidelidade contínuos, junto com o reembolso monetário de 100% ou devolução do FCC aplicado, todos os hóspedes com reservas afetadas receberão um **desconto adicional de 10%** em seu próximo cruzeiro futuro conosco. O desconto de 10% (como um cupom FCC) será adicionado automaticamente à conta Latitudes do hóspede e disponibilizado na sexta-feira, 30 de outubro de 2020.

Este cupom de 10% é

- Combinável com todas as promoções atuais no momento da reserva.
- Combinável com outros FCCs
- Válido por um ano a partir da data de emissão e pode ser aplicado a viagens publicadas de 1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2022 inclusive.

Observe que esses cupons de desconto de 10% (como um cupom FCC) diferem ligeiramente dos FCCs emitidos anteriormente para viagens suspensas até 31 de outubro de 2020. O desconto de 10% é calculado com base na nova viagem a que está sendo aplicado, e não na tarifa do cruzeiro suspenso.

- O desconto é calculado assim que o navio, a data de partida, a categoria e a seleção da cabine são feitas na nova reserva.
- Não há restrições ao navio ou categoria escolhida, mas o desconto não pode ser combinado com tarifas reduzidas ou tarifas de grupo existentes.
- O desconto FCC não é transferível.



Perguntas frequentes para a suspensão temporária de viagens de 1 de novembro até 31 de dezembro de 2020, bem como todas as viagens a bordo do Norwegian Star, Dawn e Spirit com datas de embarque até 31 de março de 2021

3) 10% DE DESCONTO EM RESERVA E APLICAÇÃO

O cupom de desconto FCC de 10% deve ser selecionado manualmente no momento de uma nova reserva, no perfil Latitudes do hóspede. O cupom pode ser aplicado ligando-se ao nosso Departamento de reservas no número (11) 3177-3131 ou através do portal de reservas Seaweb pelo consultor de viagens.

Para aplicar o desconto ao futuro cruzeiro de seus clientes através da Seaweb, siga as etapas listadas [clique aqui](#).

4) COMISSÃO DE PARCEIROS DE VIAGEM

Continuando a filosofia da Partners First, todas as comissões ganhas em reservas atuais e ativas pagas integralmente estão sendo protegidas e não serão recolhidas.

COMO FOI A RESERVA PAGA?	COMISSÕES
TOTALMENTE PAGO COM 100% EM DINHEIRO *	Comissão será protegida e não recolhida.
PAGO INTEGRALMENTE COM FCC OU COMBINAÇÃO DE FCC E DINHEIRO *	A comissão será paga na reserva em que o FCC for resgatado e no momento da viagem.

* Depósitos CruiseNext incluídos

5) DUVIDAS

Nossas filosofias Guest First e Partners First colocam você no centro de cada decisão. Portanto, durante esses tempos extraordinários, estamos fazendo a nossa parte para proporcionar-lhe tranquilidade, como e sempre que possível, e esperamos recebê-lo novamente a bordo em breve.

Nem é preciso dizer que nossa primeira prioridade é sempre sua saúde, segurança e bem-estar, então eu encorajo você a ler tudo sobre o bom trabalho que estamos fazendo em <https://www.ncl.com/why-cruise-norwegian/book-with-confidence>.

Para dúvidas adicionais não incluídas nessas perguntas frequentes, solicitamos que você entre em contato com nossa equipe de atendimento ao cliente, ligando para (11) 3177-3131. Os parceiros de viagem também podem se comunicar conosco via mensagem, em nosso grupo [do Partner's First Norwegian - Brasil no Facebook](#).