

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES: CÓMO CAMBIA MI CRUCERO COSTA POST COVID-19

Este documento contiene las principales innovaciones sobre cómo cambia la vida a bordo de Costa, incluyendo todas las fases de interacción con el huésped, desde la reserva hasta el desembarque, frente a la nueva normalidad determinada por las reglas de prevención anti-Covid-19.

No pretende ser un comunicado, sino una herramienta de comunicación reactiva para canales de venta o para ser utilizada en caso de preguntas de nuestros huéspedes y potenciales huéspedes.

Las indicaciones proporcionadas en este documento se basan en la situación actual de la pandemia: por supuesto, a medida que la situación evoluciona, podrían sufrir cambios. Seguiremos constantemente los desarrollos relevantes en la respuesta a la situación COVID-19 y, si es necesario, actualizaremos la información compartida sobre nuestros protocolos de prevención y nuestras medidas de seguridad.

INFORMACIÓN GENERAL

01 ¿Cuáles son las principales medidas de seguridad establecidas en el barco?

Para garantizar la máxima seguridad para los huéspedes y la tripulación, Costa ha desarrollado nuevas medidas a bordo de su flota. Estas medidas han sido pensadas para garantizar a nuestros huéspedes una experiencia de vacación agradable y segura al mismo tiempo.

La vida a bordo de nuestros barcos reúne diferentes experiencias que también se hacen en tierra (restaurantes, bares, gimnasios, piscinas, tiendas) y, por lo tanto, planeamos seguir los protocolos de seguridad definidos para este tipo de actividades y desarrollar servicios para aumentar la seguridad de nuestros huéspedes y nuestros miembros de la tripulación.

Los barcos tienen hospitales y personal médico disponibles las 24 horas del día a diferencia de cualquier otro tipo de estructura turística, lo que puede garantizar la máxima seguridad.

En particular:

- > garantizaremos el distanciamiento social también a través de una reducción en el número de pasajeros a bordo de cada crucero;
- > las cabinas se desinfectarán con un nebulizador en cada cambio de huésped utilizando desinfectantes certificados con acción antiviral y también se limpiarán, sanearán y desinfectarán diariamente;
- > todas las áreas públicas serán desinfectadas dos veces al día con el uso de potentes detergentes desinfectantes;
- > las áreas públicas interiores, incluidos los pasillos de los puentes en los que se ubican las cabinas, también se desinfectarán con un tratamiento antiviral con nebulizador una vez al día;
- > todo el personal a bordo operará protegido por los dispositivos de seguridad necesarios y prestará especial atención a la higiene de las manos (con el uso de jabón anti bacteriano durante al menos 20 segundos al comienzo y al final de cada turno);
- > los huéspedes tendrán a su disposición en todas las principales áreas públicas dispensadores con soluciones desinfectantes para manos;
- > en las áreas públicas del barco, será esencial usar la mascarilla en todas las circunstancias en las que no sea posible garantizar un distanciamiento social adecuado, de acuerdo con la normativa prevista;
- > en todos los ambientes del barco, los sistemas de ventilación garantizarán la máxima filtración del aire fresco entrante desde el exterior y la mínima circulación de aire.

Para garantizar la salud y la seguridad de su flota, Costa está trabajando con la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros (CLIA), un equipo interno de salud y seguridad y un grupo de expertos científicos independientes en salud pública, para desarrollar nuevos procedimientos operativos adaptados a las necesidades de respuesta a la situación COVID-19, de conformidad con las normas nacionales e internacionales de salud.

Las medidas de seguridad implementadas se refieren a todas las fases del viaje: la llegada a la terminal, la vida a bordo, las excursiones y la prevención y gestión de los problemas de salud que puedan surgir.

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

02 ¿Tendré que usar una mascarilla y guantes durante mis vacaciones?

Como es costumbre ahora en la vida en tierra será esencial usar la mascarilla en todas las circunstancias en las que no sea posible garantizar un distanciamiento social adecuado. No será necesario en las áreas al aire libre, en las tumbonas, en la piscina y durante el servicio de restaurante y bar, una vez sentado en la mesa. En cambio, será necesario usar la mascarilla en la terminal y durante el embarque y en todas las demás áreas públicas del barco.

Durante sus vacaciones, no será necesario usar guantes desechables, gracias a la presencia constante de dispensadores con soluciones desinfectantes, ubicados en diferentes áreas de la terminal y el barco.

Para la comodidad de cada huésped, le recomendamos que se equipe de antemano con dispositivos de protección individuales: Costa se compromete a poner a disposición de quien lo solicite mascarillas y guantes desechables durante el período de su estancia a bordo.

LOS INSTRUMENTOS DIGITALES Y COSTA APP

03 ¿Cómo puedo minimizar la interacción y el contacto directo con las superficies?

Para asegurarnos de minimizar el contacto con las superficies y el personal, ofrecemos a todos nuestros huéspedes antes y durante el crucero varias soluciones digitales:

- > todos los servicios de pago de cruceros se pueden reservar antes del embarque en la plataforma MyCosta (www.mycosta.es): desde tratamientos de spa, excursiones, paquetes de bebidas; gracias a la reserva anticipada, se asegurará de evitar cualquier espera;
- > a bordo, Costa App será la herramienta clave de sus vacaciones: con Costa App, desde su móvil, puede, por ejemplo, consultar los menús de restaurantes y bares, reservar una experiencia o una excursión, verificar sus gastos y organizar su día con el programa del día digital. Costa App se puede utilizar de forma gratuita a bordo, incluso mientras navega: no es necesario comprar un paquete de Internet;
- > monitores interactivos a bordo, presentes en muchas áreas del barco, para permitirle reservar con seguridad los servicios del crucero (por ejemplo, fotos, excursiones, paquetes de Internet);
- > los teléfonos de cabina, desde los cuales puede llamar a los diversos servicios a bordo para reservaciones e información.

PRE EMBARQUE (CHECK-IN / TERMINAL)

04 ¿Cómo se realizará el check-in?

La reserva será obligatoria online, empezando 72 horas antes de la salida, en la plataforma MyCosta (www.mycosta.es). Después del check-in en línea, recibirá un intervalo de embarque, con un horario designado en el que le pedimos que se presente en la terminal de cruceros; La puntualidad y el cumplimiento de este cronograma son esenciales para minimizar la afluencia de huéspedes y evitar aglomeraciones de personas. Por lo tanto, la hora de llegada a la terminal será escalonada para todos los huéspedes. El check-in en línea se completará junto con un cuestionario de salud en línea obligatorio para cada pasajero: sin reserva en línea y en ausencia del cuestionario completado, no será posible acceder al barco.

05 ¿Qué tipo de controles de salud se realizarán durante el embarque?

Para salvaguardar la salud del pasajero y de todos los demás pasajeros a bordo, deberá seguir algunos procedimientos de seguridad, que incluyen:

- > control de la temperatura corporal por sistema infrarrojo en el embarque: en caso de temperaturas corporales superiores a 37.5 ° C o síntomas de gripe, será necesario someterse a un control médico más completo;
- > presencia constante de personal específico a cargo del monitoreo de las condiciones de salud de los pasajeros durante el embarque.

De esta manera, el personal evaluará las condiciones de salud de todos los pasajeros: para proteger la salud de los huéspedes y la tripulación, Costa puede negar el acceso al barco si no se respetan las condiciones de seguridad necesarias.

06 ¿Qué sucede si no se me considera adecuado para el embarque?

Desafortunadamente, no podrá acceder al barco: no obstante recibirá un reembolso completo de su tarifa de crucero.

07 ¿Cuáles son las principales medidas de prevención implementadas en la terminal de embarque / desembarque?

Para garantizar la máxima seguridad para los huéspedes, Costa ha implementado algunas nuevas medidas de prevención en las terminales de cruceros de los puertos tocados por el barco. En particular:

- > mayor frecuencia e intensidad de saneamiento y desinfección en áreas comunes;
- > gestión de espacios con respecto al distanciamiento social y aumento de las áreas de espera para los huéspedes dentro de la terminal;
- > uso de todos los canales de comunicación disponibles (anuncios, videos, letreros, etc.) para proporcionar la información necesari-

ria sobre higiene y los comportamientos que se adoptarán en términos de seguridad y prevención;

- > uso obligatorio de la mascarilla por parte de huéspedes, tripulación y empleados;
- > implementación de dispensadores de gel desinfectantes para manos;
- > saneamiento de sistemas de aire acondicionado.

08 ¿Cuántas maletas puedo llevar a bordo?

Las normativas con relación a los equipajes no han cambiado desde las normas de prevención de la Covid-19. Además del equipaje de mano, cada pasajero podrá llevar a bordo: otra pieza de equipaje para cruceros de un máximo de 7 días, dos para cruceros de un máximo de 14 días y tres para cruceros de más de 14 días.

EL PERSONAL

09 ¿Cuáles son los protocolos de higiene que la tripulación debe respetar?

Hemos fortalecido los protocolos de higiene que nuestra tripulación deberá respetar. Además de usar dispositivos de seguridad, la tripulación debe realizar controles de temperatura corporal al menos una vez al día utilizando dispositivos automáticos.

10 ¿El personal Costa ha recibido formación con cursos específicos?

Si, todo el personal a bordo de los cruceros Costa y en la terminal será debidamente formado a través de cursos de formación sobre los protocolos de seguridad adoptados en conformidad con las normas sanitarias nacionales y sobre como prevenir y gestionar situaciones de emergencia en cuyos pasajeros manifiesten síntomas sospechosos, atribuibles a la Covid-19.

Además, en las áreas dedicadas a la tripulación, habrá una amplia información, a través de carteles, pantallas digitales y anuncios de audio, que contendrá las principales normas de higiene y los métodos de gestión adecuados para relacionarse con el huésped.

Nuestros barcos están equipados con un hospital dotado de personal médico y paramédico disponible las 24 horas del día para manejar cualquier problema de salud.

Por supuesto, cada barco trabaja en total colaboración con las autoridades sanitarias en tierra.

ÁREAS PÚBLICAS

11 ¿Cuáles son las precauciones tomadas para las áreas públicas a bordo?

Costa Cruceros respeta la normativa elaborada por las autoridades nacionales e internacionales:

- > las áreas públicas interiores y exteriores se desinfectarán dos veces al día con el uso de potentes detergentes desinfectantes (las interiores también se desinfectarán con un nebulizador con desinfectante antiviral una vez al día).
- > todas las áreas públicas tendrán a disposición de los huéspedes dispensadores de desinfectantes de manos.
- > los pisos del barco se limpiarán con frecuencia con productos específicos de Ph neutro y se desinfectarán al final del día.
- > las superficies con un alto factor de contacto, tales como botones del ascensor, tiradores de puertas, pasamanos serán desinfectadas con frecuencia.
- > los mostradores de información de la Recepción y la oficina My Tours estarán equipados con mamparas de plexiglás; todo el personal a bordo deberá llevar mascarilla y, cuando sea necesario, guantes de protección.
- > los dispositivos automáticos del pago serán desinfectados con frecuencia.
- > los baños públicos se desinfectarán con frecuencia.
- > los asientos en las cubiertas exteriores tendrán superficies lavables y esterilizables: por esta razón hemos optado por eliminar algunos cojines de tela y hamacas.
- > en los puntos estratégicos de nuestros barcos, habrá una información completa, a través de señalización, pantallas digitales y anuncios de audio, que contienen las principales recomendaciones higiénicas y las modalidades de uso de los servicios a bordo para los huéspedes.

12 ¿Será posible moverse entre los puentes del barco mediante los ascensores?

Si, será posible: nuestro personal a bordo y las señales presentes proporcionarán indicaciones precisas sobre la ocupación máxima y los botones del ascensor se desinfectarán con frecuencia.

13 ¿Será posible nadar en la piscina?

Si, pero con algunas limitaciones. De hecho, solo será posible acceder a la zona de la piscina en los puentes exteriores del barco y en la zona reservada para bañeras de hidromasaje, pero el número de personas que podrán utilizarlas al mismo tiempo será limitado.

14 ¿Será posible usar tumbonas?

Si, las tumbonas estarán adecuadamente separadas para permitir que los huéspedes tomen el sol y la tripulación las desinfectará con frecuencia.

CABINAS

15 ¿Cuáles son las precauciones tomadas para la seguridad en la cabina?

- > Limpieza y desinfección diaria, así como por nebulización con tratamiento antiviral en cada cambio de huésped.
- > Desinfección diaria a través del nebulizador de los pasillos de los puentes donde se encuentran las cabinas.
- > Limpieza y desinfección a alta temperatura de sábanas.
- > Desinfección del baño con productos alcalinos profesionales específicos.
- > Servicio de habitaciones disponible bajo petición.

ENTRETENIMIENTO

16 ¿Cómo se llevará a cabo el entretenimiento a bordo?

- > Durante su crucero, puede asistir a los extraordinarios espectáculos a bordo y participar en la actividad diaria de entretenimiento, de conformidad con las normas de prevención necesarias.
- > La ocupación de teatros y salas de espectáculos se reducirá para garantizar la distancia correcta entre los espectadores.
- > Hemos rediseñado la disposición de los asientos a bordo para garantizar la distancia de seguridad entre los pasajeros; los sillones que no se pueden usar se marcarán con los letreros apropiados.
- > Los espectáculos propuestos se repetirán varias veces, para dar a todos los pasajeros la oportunidad de asistir.
- > Al final de cada espectáculo, antes de que comience uno nuevo, nuestro personal desinfectará toda el área y cada asiento con productos desinfectantes efectivos.
- > Además, los dispensadores de desinfectante de manos estarán disponibles para los huéspedes a la entrada y salida del teatro.

17 ¿Cómo tendrá lugar el entretenimiento musical en los lounge bar?

En la programación diaria se ofrecerán espectáculos de música en vivo en todos los lounge bar. También en este caso, la ocupación de la sala se regulará para permitir el distanciamiento social en función de los asientos disponibles.

18 ¿Se organizarán noches de baile y fiestas en la discoteca?

Al no poder estar seguros de evitar aglomeraciones y respetar el distanciamiento social, hemos optado por no ofrecer este tipo de evento: serán sustituidos por espectáculos en vivo y espectáculos inolvidables, que le permitirán divertirse de manera segura.

19 ¿Cómo funcionarán los pagos a bordo?

La Tarjeta Costa siempre será el único método de pago a bordo. Para cubrir los gastos, puede optar por asociar una tarjeta de crédito (Visa, Mastercard y American Express) a su tarjeta Costa, o recargarla en efectivo, utilizando los dispositivos automáticos especiales a bordo.

RESTAURANTE Y BAR

20 ¿Dónde se pueden disfrutar las comidas y bebidas a bordo?

Las comidas y bebidas, en los restaurantes o en el bar, solamente se servirán en la mesa. Los menús y las listas de papel se reducirán al mínimo: para asegurar una experiencia completamente segura, puede consultar la oferta completa y los menús a través de Costa App.

21 ¿Se pueden pedir bebidas en los bares?

A bordo de todos nuestros bares, abiertos a las horas indicadas en el programa del día, será posible pedir bebidas a nuestro personal en la mesa. Las mesas (y cualquier menú duradero), serán desinfectadas después de cada uso. Será posible ordenar directamente en el mostrador solamente si se respeta la distancia de seguridad correcta; los lugares para los huéspedes estarán claramente indicados y delimitados para no crear filas y grupos. Costa Cruceros seguirá todas las regulaciones vigentes a nivel nacional e internacional.

22 ¿Cómo se organizarán los asientos en los restaurantes?

El espacio entre los asientos de las mesas y entre las mesas mismas ha sido diseñado para disfrutar de la comida con total seguridad. Solo los miembros de la misma familia y los huéspedes que viajen juntos podrán sentarse juntos en la misma mesa.

23 ¿Será posible elegir en qué mesa comer?

En el desayuno y el almuerzo no hay mesas asignadas; se aplicará la regla "open sitting", siempre respetando el distanciamiento social. En la cena, la mesa del comedor será asignada y no será posible cambiarla: esto es para permitir una correcta gestión de los espacios.

24 ¿El restaurante buffet estará abierto?

No, el servicio de buffet para este tipo de cruceros será suspendido. El desayuno, el almuerzo, la merienda y la cena serán servidos en los restaurantes disponibles por nuestra tripulación, que llevará el equipo de protección personal necesario.

25 ¿Qué precauciones se toman para las actividades de restauración?

- > Todos nuestros restaurantes y bares serán limpiados y desinfectados antes del servicio, al final del servicio y después de cada uso de la mesa por los huéspedes.
- > Además, el personal de a bordo servirá la comida con mascarillas y guantes desechables.
- > Costa proporcionará entradas y salidas separadas para los huéspedes que entren y salgan de los restaurantes a bordo. Además, los menús serán desinfectados después de cada uso y serán recogidos rápidamente por nuestra tripulación.
- > Nos gustaría recordarles que Costa siempre ha estado a la vanguardia de los protocolos HCCP y las normas americanas USPH (más restrictivas que las europeas) en cuanto al control y la seguridad higiénica de los alimentos suministrados.

EXCURSIONES

26 ¿Será posible reservar excursiones?

¡Claro! La mejor manera de reservar una excursión con seguridad es hacerlo desde la comodidad de su casa, antes de la salida, a través de la página web de MyCosta (www.mycosta.es). En el barco, puede reservar sus excursiones a través de:

- > Costa App;
- > con monitores interactivos a bordo (si los hay);
- > telefónicamente, llamando a la oficina My Tours desde el teléfono de su cabina;
- > pidiendo una cita individual con nuestro personal My Tours para recibir información personalizada en el mostrador.

27 ¿Cómo se desarrollan las excursiones?

Las excursiones se planificarán para grupos pequeños de personas, de modo que a bordo de los autobuses los espacios sean cómodos y se respeten adecuadamente las distancias exigidas por la normativa vigente.

Las salidas de los autobuses se organizarán de forma escalonada y los puntos de encuentro estarán directamente en el muelle. Para garantizar la seguridad, los autobuses serán escrupulosamente desinfectados antes y después de cada uso. El acceso se concederá sujeto al control de la temperatura corporal.

- > Se exigirá a los participantes y a los guías (cuando proceda) que lleven mascarillas; además, durante las excursiones con guía, se proporcionará a los invitados auriculares, previamente desinfectados, y toallitas desinfectantes.

CASINO / SPA / GIMNASIO

28 ¿Será posible acceder y jugar en el Casino?

Sí, será posible acceder y jugar en el Casino pero con ciertas limitaciones. Para los juegos de mesa (por ejemplo, la Ruleta, Fun21) se limitará el número de jugadores al mismo tiempo y se prohibirá ver quién está jugando.

Las máquinas de slot estarán activas en un número reducido y serán debidamente desinfectadas por nuestro personal al final de cada uso por parte de un invitado.

29 ¿Será posible acceder al SPA, al salón de belleza y al gimnasio?

Sí, las áreas de Spa, Centros de Belleza y Bienestar estarán disponibles para todos los huéspedes, con restricciones de acceso para asegurar el bienestar de todos y el deporte con seguridad.

- > Los cursos impartidos por los instructores tendrán una capacidad limitada y se repetirán durante el día varias veces para garantizar el acceso a todos los huéspedes.
- > Además, todo el equipo y la maquinaria necesarios para la realización de ejercicios físicos y las tumbonas para tratamientos de bienestar se desinfectarán antes y después de cada uso.
- > En el caso de tratamientos específicos que impliquen una interacción directa con el operador, también será obligatorio que el huésped utilice la mascarilla de acuerdo con la normativa.

ÁREAS PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES

30 ¿A qué áreas dedicadas pueden acceder los niños y adolescentes?

Los niños de 3 a 11 años tienen garantizado el acceso al área recreativa del Squok Club. Se limitará la ocupación y se adoptarán protocolos de saneamiento continuo para que los niños más pequeños puedan jugar con total seguridad.

También para los adolescentes, se organizarán actividades de acuerdo con las normas de higiene y distanciamiento social. Además, el Video Arcade será accesible con restricciones a horas fijas.

CENTRO MÉDICO Y ATENCIÓN MÉDICA

31 ¿Hay un centro médico a bordo?

Sí, hay un centro médico a bordo equipado con los dispositivos médicos más avanzados para hacer frente a cualquier emergencia que pueda surgir durante el crucero.

- > El centro cuenta con un departamento dedicado y aislado para los casos sospechosos de Covid-19 y tiene todo el equipo médico necesario para realizar a bordo pruebas diagnósticas y exámenes para determinar la positividad al virus de Sars-Cov-2, así como medicamentos para el tratamiento de los huéspedes con síntomas particulares.
- > Costa reforzará su vigilancia respecto a la prevención y el manejo de posibles casos de Covid-19, estipulando acuerdos específicos con laboratorios de diagnóstico en tierra en los destinos que visitaremos.

32 ¿Dónde se pueden desechar los dispositivos médicos usados?

Las mascarillas, los guantes y todos los dispositivos médicos de protección deben ser eliminados en los puntos de recogida designados, que se definirán a bordo.

Los desechos médicos se sellarán y se eliminarán de acuerdo con estrictas directrices de salud y seguridad.

33 ¿El tratamiento que proporciona el personal médico de a bordo es gratuito?

Sí, los pasajeros serán atendidos en nuestros barcos de forma gratuita en caso de cualquier problema médico.

34 Si un huésped experimenta los síntomas de Covid-19, ¿qué sucede?

Si un huésped experimenta síntomas similares a los de la Covid-19, será trasladado inmediatamente a la sala dedicada y aislada del Centro Médico a bordo del barco; después, podrá ser trasladado en aislamiento a cabinas específicas con balcones equipados. Las personas que hayan estado en contacto estrecho y directo con cualquier sujeto sintomático también serán tratadas en el Centro Médico y, de ser necesario, serán trasladadas a aislamiento en las cabinas dedicadas.

35 Si al regresar a casa, dentro de los 14 días posteriores al desembarque, experimento síntomas similares a los de la Covid-19, ¿con quién debo comunicarme?

En la lucha contra la Covid-19, el factor tiempo es fundamental: si regresa a su casa y dentro de los 14 días muestra síntomas sospechosos o está seguro de haber contraído la Covid-19, llámenos rápidamente al 0039 10 800 588589: de esta manera podremos rastrear cualquier contacto y prevenir una posible propagación posterior.