

PREGUNTAS FRECUENTES:

¿CÓMO CAMBIA MI CRUCERO COSTA DESPUÉS DEL COVID-19?

Este documento contiene las principales novedades relacionadas con los cambios que se están produciendo en la vida a bordo, con el fin de indicar todas las interacciones de Costa con el pasajero, desde el momento de hacer la reserva hasta el desembarque, a la luz de la "nueva normalidad" introducida por las normas de prevención contra el Covid-19.

Las indicaciones que se dan en este documento se basan en la situación actual de la pandemia: por supuesto que, a medida que evolucione la situación, podrían cambiar. Vigilaremos continuamente los acontecimientos pertinentes en nuestra respuesta a la situación del Covid-19 y, si es necesario, actualizaremos la información compartida sobre nuestros protocolos de prevención y medidas de seguridad.

INFORMACIÓN GENERAL

01. ¿Cuales son las principales medidas de seguridad puestas en marcha en nuestros barcos?

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

La vida a bordo de nuestras embarcaciones comprende diferentes experiencias que también tienen lugar en tierra (restaurantes, bares, gimnasios, balnearios, tiendas), por lo que planeamos seguir los protocolos de seguridad definidos para estos tipos de actividades y desarrollar servicios para aumentar la seguridad de nuestros pasajeros y nuestras tripulaciones.

A diferencia de otros tipos de instalaciones turísticas, las embarcaciones crucero están equipadas con hospitales y personal médico disponible las 24 horas del día, lo que significa que pueden garantizar la máxima seguridad.

En particular:

- > aseguraremos el distanciamiento social reduciendo el número de pasajeros a bordo de cada crucero;
- > los camarotes serán rociados en cada cambio de pasajeros con desinfectantes certificados de acción virucida (capaces de eliminar los virus) y también serán limpiados y desinfectados diariamente;
- > todas las áreas públicas se desinfectarán varias veces al día con potentes detergentes desinfectantes; las áreas públicas interiores, incluidos los pasillos de la cubierta donde se encuentran los camarotes, también se desinfectarán diariamente con métodos innovadores, incluidos los nebulizadores virucidas (es decir, capaces de eliminar los virus);
- > todo el personal de a bordo operará con la protección del equipo de seguridad necesario y prestará especial atención a la higiene de las manos (utilizando una solución desinfectante a base de alcohol o agua y jabón antibacteriano durante al menos 20 segundos al principio y al final de cada turno);
- > estarán disponibles dispensadores de gel desinfectante para las manos para que los pasajeros los usen en las principales áreas públicas de la embarcación;
- > en las áreas públicas de la embarcación, será obligatorio llevar puesta una mascarilla en todas las circunstancias en las que no sea posible garantizar un distanciamiento social adecuado, de acuerdo con la normativa;
- > en todas las áreas de la embarcación, nuestros sistemas de ventilación proporcionarán la máxima filtración de aire fresco del exterior, minimizando la recirculación del aire del interior.

02. ¿Qué es Biosafety Trust y por qué es importante?

La Certificación Biosafety Trust es un innovador programa de certificación para la prevención y el control de la propagación de enfermedades. Ha sido desarrollada por el Registro Naval Italiano (RINA), un organismo independiente responsable de la certificación y la seguridad en el entorno marítimo, entre otros. Esta nueva certificación proporciona un conjunto de prácticas idóneas para ayudar a minimizar los riesgos de propagar epidemias en espacios concurridos públicos y privados, como los transportes públicos, los establecimientos dedicados al entretenimiento (restaurantes, teatros, gimnasios, museos, piscinas), instalaciones de alojamiento (hoteles, embarcaciones de cruceros, centros de congresos), centros asistenciales y hogares para la tercera edad. Costa es la primera compañía de cruceros en obtener esta importante certificación para proteger la salud de sus invitados y tripulación.

PREEMBARQUE (REGISTRO/TERMINAL)

03. ¿Cómo se hará el registro?

El registro debe hacerse online, desde 72 horas antes de la salida, en la plataforma My Costa (www.mycosta.com). Durante el registro online cada pasajero (excepto los menores) debe personalmente:

- > rellenar/modificar los campos del formulario (prellenado, posiblemente, sobre la base de la información introducida por la agencia);
- > expresar su consentimiento a la política de privacidad;
- > completar un cuestionario médico obligatorio.

En la plataforma de My Costa verá la franja horaria de embarque asignada en la que le pediremos que se presente en la terminal de cruceros: Es esencial ser puntual y respetar esta franja horaria para minimizar la afluencia de pasajeros y evitar las multitudes. Por lo tanto, la hora de llegada a la terminal se escalonará con horas de llegada claramente definidas para todos los pasajeros.

Tenga en cuenta que el billete de crucero de cada pasajero sólo estará disponible una vez que todos los pasajeros de la reserva hayan completado el registro online. Si la reserva también incluye a otros pasajeros, la persona que la haya realizado podrá introducir los datos de contacto de otro pasajero incluido en la reserva para invitarlo/a que se registre online.

04. ¿El billete del crucero con el formulario de embarque estará disponible únicamente en MyCosta, o también en la Aplicación Costa?

El billete del crucero y los formularios de embarque solo estarán disponibles a través de MyCosta, completando el registro en línea desde 72 horas antes de embarcar. El registro se hace con carácter individual: cada invitado (excluyendo menores) debe acceder personalmente a MyCosta para obtener los documentos de viaje (individuales) y completar la Autocertificación relacionada con su propio estado médico. Por supuesto, un invitado adulto puede completar el formulario para menores.

05. ¿Será necesario obtener un certificado de salud del propio médico para completar el cuestionario médico obligatorio?

No, la autocertificación sobre su estado de salud será suficiente.

06. Si durante el registro online no se me considera elegible después de haber completado el cuestionario médico obligatorio ¿qué sucede?

En este caso, desafortunadamente, usted y todos sus compañeros de viaje incluidos en la reserva no podrán recibir su boleto de crucero, y usted recibirá un reembolso completo de la tarifa del crucero.

07. ¿Qué tengo que hacer para subir a bordo si vivo en una zona de riesgo (como se define con arreglo a los datos oficiales sobre la propagación del Covid-19) o si he estado en contacto estrecho con personas de una zona de riesgo en los últimos 14 días?

Si este es el caso, para subir a bordo el día de la partida es necesario someterse antes a una prueba de hisopado y presentar en la terminal el documento que atestigüe que la prueba ha arrojado un resultado negativo. El tiempo entre la realización de la prueba y la llegada a la terminal no debe ser superior a 72 horas. El hecho de no presentar dicho documento con los resultados negativos, prohibirá el embarque y dará lugar al cese del contrato, sin derecho a obtener el reembolso de la cantidad pagada por la parte del paquete de vacaciones no proporcionada, o por otros servicios adquiridos.

08. ¿Será posible cambiar la franja horaria de embarque que me han asignado?

Desafortunadamente no es posible cambiar la franja horaria de embarque asignada. Incluso si viaja con otras personas que han hecho otras reservas, no será posible elegir y combinar los horarios de embarque: Para evitar las multitudes y permitir que los procedimientos se lleven a cabo de la mejor manera posible, cada pasajero debe ir a la terminal de embarque a la hora que se le ha asignado.

09. ¿Cómo se llevará a cabo la prueba de hisopado nasofaríngeo?

A día de hoy, la herramienta más fiable y efectiva para un diagnóstico correcto de COVID-19 es el hisopado nasofaríngeo: una prueba indolora, rápida y completa. La prueba consiste en utilizar un hisopo de algodón para tomar una muestra de material biológico

presente en el tracto respiratorio superior (nariz y faringe), la cual se somete a análisis. Los resultados de la prueba estarán disponibles en un plazo de 30 minutos desde la toma de la muestra: solo se podrá subir a bordo una vez que se haya recibido un resultado negativo de la prueba. Los costes de la prueba los sufragará Costa en su totalidad.

10. ¿Qué tipo de controles sanitarios se llevarán a cabo en el embarque?

A fin de proteger la salud del pasajero y de todos los demás invitados que estén embarcando, se ha implementado una serie de procedimientos de seguridad, siguiendo las disposiciones de los protocolos de salud vigentes y en pleno cumplimiento de las normativas aplicables, incluyendo:

- > prueba de diagnóstico de COVID-19 (hisopado nasofaríngeo) para todas las personas que suban a bordo, tanto la tripulación como los invitados (coste sufragado por Costa);
- > control de la temperatura corporal mediante un sistema infrarrojo en el momento del embarque: En caso de que la temperatura corporal supere los 37,5 °C o de que aparezcan síntomas gripales, deberá someterse a un examen médico más completo;
- > comprobar si su estado de salud ha cambiado desde la autodeclaración médica realizada durante el registro online;
- > presencia constante de personal específico encargado de vigilar las condiciones de salud de los que embarcan.

Estos miembros del personal evaluarán las condiciones de salud de todos los que embarquen de esta manera: Para proteger la salud de los pasajeros y la tripulación, Costa puede negar el acceso a la embarcación si no se cumplen las condiciones de seguridad necesarias.

11. ¿Por cuáles condiciones de salud se negará el embarque?

Una persona no podrá embarcar si:

1. muestra síntomas atribuibles al Covid-19 ((por ejemplo, las personas con una temperatura corporal superior a 37,5 °C, las personas que informan o presentan signos de tos o dificultad para respirar);
2. ha tenido contacto en los últimos 14 días (o en los 2 días anteriores a la aparición de los síntomas) con un caso confirmado de Covid-19;
3. ha estado en "estrecho contacto" con casos confirmados de Covid-19, que se hayan comunicado periódicamente a las autoridades sanitarias pertinentes.

En el caso de que alguna persona encuadre en las categorías mencionadas en los puntos 1) y 2), el personal sanitario de a bordo/y/o el personal identificado por la Sociedad Gestora tomarán medidas para separar los casos sospechosos y dirigirlos a una área "segura" que habrá sido previamente indicada por la Autoridad Portuaria. Las personas designadas por la Sociedad Gestora informarán inmediatamente a las autoridades sanitarias locales de los casos sospechosos que no hayan sido autorizados a embarcar.

Las personas que encuadren en la categoría descrita en el punto 3), aunque sean asintomáticas, no podrán embarcar. En tal caso, la Sociedad Gestora dará a las partes implicadas un aviso informando la razón por la que no pueden embarcar.

12. ¿Cuáles son las principales medidas preventivas puestas en marcha en la terminal de embarque/desembarco?

Para garantizar la máxima seguridad de los pasajeros, Costa ha implementado algunas nuevas medidas preventivas en las terminales de cruceros de los puertos visitados por la embarcación. En particular:

- > aumento de la frecuencia e intensidad de la higienización y desinfección en las áreas comunes;
- > gestión del espacio para respetar el distanciamiento social y mayor número de áreas de espera para los pasajeros dentro de la terminal;
- > uso de todos los canales de comunicación disponibles (anuncios, vídeos, señalización, etc.) para proporcionar la información necesaria sobre la higiene y el comportamiento en lo que respecta a la seguridad y la prevención;
- > uso obligatorio de mascarillas por parte de los pasajeros, la tripulación y los empleados;
- > instalación de numerosos dispensadores de gel desinfectante para manos;
- > desinfección de los sistemas de aire acondicionado.

13. ¿Cuánto equipaje puede llevar a bordo?

Las reglas sobre equipaje no han cambiado como resultado de las normas de prevención del Covid-19. Además de su equipaje de mano, cada pasajero puede por lo tanto llevar a bordo: una bolsa más para cruceros de hasta 7 días, dos bolsas para cruceros de hasta 14 días y tres bolsas para cruceros de más de 14 días.

EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

14. ¿Tendré que usar una mascarilla y guantes en mis vacaciones?

Tal como se prevé ahora para la vida en tierra, será esencial llevar puesta una mascarilla en todas las circunstancias en las que no sea posible garantizar un distanciamiento social adecuado. Esto no será necesario en los espacios exteriores donde se respete el distanciamiento social, en las tumbonas, en la piscina y en el servicio de restaurante y bar, una vez sentados a la mesa. Sin embargo, será necesario llevar una mascarilla en la terminal y durante el embarque, así como en todas las demás áreas públicas de la embarcación.

Durante sus vacaciones, no necesitará usar guantes desechables, gracias a la constante presencia de dispensadores de gel desinfectante para manos, ubicados en diferentes áreas alrededor de la terminal y en la embarcación.

15. ¿Podré usar cualquier tipo de mascarilla?

Al igual que en tierra, se pueden usar mascarillas faciales no quirúrgicas, es decir, mascarillas desechables o lavables, también de fabricación casera, con múltiples capas de material que son ideales para proporcionar una barrera adecuada. Al mismo tiempo, garantizan confort y respirabilidad, con la forma y el calce adecuados para cubrir la cara desde la barbilla hasta por encima de la nariz.

16. ¿Será posible comprar mascarillas a bordo de la embarcación?

Por supuesto, durante el tiempo de permanencia a bordo, las mascarillas desechables estarán disponibles en paquetes de 5 a un coste de 2,50 euros y se pueden comprar en los bares a bordo de la embarcación. Además, el "Kit de Bienvenida" que encontrará en su camarote contiene un paquete gratis de cinco mascarillas para que las use. En cualquier caso, le recomendamos que se equipe de antemano con elementos útiles para reducir el riesgo de infección, como desinfectante de manos y mascarillas.

HERRAMIENTAS DIGITALES Y LA FUNCIÓN DE LA APLICACIÓN COSTA

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

Para asegurarnos de minimizar el contacto con las superficies y el personal, ofreceremos a todos nuestros pasajeros, antes y durante el crucero, una serie de soluciones digitales:

- > todos los servicios de pago del crucero pueden reservarse antes de embarcar en la plataforma My Costa (www.mycosta.com): desde tratamientos de spa, hasta excursiones, pasando por paquetes de bebidas; gracias a la reserva anticipada se evitará cualquier espera;
- > a bordo, la aplicación Costa será la herramienta clave para sus vacaciones: Con la aplicación Costa, desde su teléfono inteligente puede, por ejemplo, reservar una experiencia o una excursión, controlar sus gastos y organizar su día con el programa diario digital. La aplicación Costa es gratis para usar a bordo, incluso en el mar, no hay necesidad de comprar un paquete de internet;
- > el nuevo servicio "Call Me", una cómoda forma de asistencia personalizada utilizando el teléfono del camarote desde el que se puede llamar a los diversos servicios de a bordo para hacer reservas y solicitar información;
- > monitores interactivos a bordo, cuando estén presentes, para permitirle reservar de forma segura servicios de crucero (por ejemplo, fotos, excursiones, paquetes de Internet);
- > las pantallas digitales y el canal dedicado "Info" en la TV del camarote;
- > los teléfonos del camarote, desde los que se puede llamar a los diversos servicios de a bordo para hacer reservas y solicitar información;
- > sistema de códigos QR para que usando su teléfono inteligente en la mesa, pueda ver fácilmente nuestro menú de comidas y la lista de bebidas y cócteles.

PERSONAL

18. ¿Qué protocolos de higiene debe seguir la tripulación?

Hemos reforzado los protocolos de higiene que nuestra tripulación tendrá que seguir. Además de llevar puestos los equipos de seguridad, la tripulación deberá realizarse un control de la temperatura corporal por lo menos una vez al día utilizando los dispositivos automáticos situados en diversas áreas alrededor de la embarcación. Todo nuestro personal de a bordo ha sido sometido a una revisión médica antes de embarcar para verificar su estado de salud.

19. ¿Se ha dado al personal de Costa una formación específica?

Sí, todo el personal a bordo de las embarcaciones Costa y en las terminales será debidamente capacitado, mediante cursos de formación, sobre los protocolos de seguridad que se han adoptado, de conformidad con las reglamentaciones sanitarias nacionales; y sobre la manera de prevenir y gestionar situaciones de emergencia en las que los pasajeros muestren síntomas sospechosos que puedan ser atribuibles al Covid-19. Nuestra tripulación también se compromete a informar a los pasajeros de los procedimientos a seguir en caso de sospecha de síntomas/y/o una temperatura corporal superior a 37,5 °C.

En las áreas reservadas para la tripulación, habrá una amplia gama de información, mediante señales, pantallas digitales y anuncios de audio, que contendrá las principales normas de higiene y cómo gestionar correctamente la interacción con los pasajeros.

ÁREAS PÚBLICAS A BORDO

20. ¿Qué precauciones se toman para las áreas públicas a bordo?

Costa Cruises respeta las normas establecidas 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 áreas interiores también se desinfectarán una vez al día con un nebulizador con desinfectante virucida, es decir, capaz de eliminar los virus);
- > todas las áreas públicas tendrán dispensadores de gel desinfectante para manos a disposición de los pasajeros; en particular, habrá dispensadores de gel desinfectante para manos cerca de los dispositivos de pago automático y monitores interactivos para

- que todos los pasajeros puedan desinfectarse las manos antes y después de utilizarlos;
- > las superficies con una alta incidencia de contacto, como los botones de los ascensores, las manijas, los pasamanos, serán frecuentemente desinfectadas;
 - > los mostradores de información en la recepción y en la oficina de excursiones estarán equipados con barreras de plexiglás; todos los miembros de la tripulación deberán llevar puesta una mascarilla y, si es necesario, guantes de protección;
 - > los baños públicos serán desinfectados con frecuencia;
 - > los asientos de las cubiertas externas tendrán superficies que puedan ser lavadas y desinfectadas: por eso hemos decidido quitar algunos cojines y hamacas de tela;
 - > en puntos estratégicos de nuestras embarcaciones, se distribuirá para los pasajeros información sobre los servicios a bordo, a través de señales, pantallas digitales y anuncios de audio, que incluirán las principales recomendaciones de higiene y cómo practicarlas.

21. ¿Será posible moverse entre las cubiertas de la embarcación usando los ascensores?

Sí, será posible. Las señales en las proximidades de los ascensores proporcionarán indicaciones precisas sobre la ocupación máxima. Además, los botones de los ascensores serán desinfectados frecuentemente por nuestra tripulación.

22. ¿Será posible nadar en la piscina?

Sí, pero con algunas limitaciones. Sólo se podrá acceder a la zona de la piscina en las cubiertas exteriores de la embarcación, pero habrá un límite al número de personas que puedan utilizarla al mismo tiempo.

23. ¿Será posible acceder a la zona de los jacuzzis?

Sí, pero será accesible con ciertas limitaciones. Sólo pueden utilizarlo los compañeros de viaje incluidos en la misma reserva y el número de personas que pueden utilizarlo al mismo tiempo será limitado. Antes de entrar en el agua será obligatorio desinfectarse las manos y enjuagar el cuerpo después de lavarse con jabón.

24. ¿Será posible usar las camas solares?

Sí, las camas solares estarán adecuadamente separadas para permitir a los pasajeros tomar el sol y serán desinfectadas por la tripulación.

25. ¿El sistema de ventilación cumple con la normativa?

Por supuesto. El aire que se respira en la embarcación será de alta calidad gracias a los nuevos filtros que aseguran una alta eficiencia de filtrado. Nuestros sistemas de ventilación a bordo proporcionarán una óptima filtración del aire fresco del exterior, minimizando la recirculación del aire del interior.

26. ¿Podré medir mi temperatura corporal a bordo?

Sí, a cualquier hora del día puede medir su temperatura corporal en los dispositivos automáticos situados en varias zonas de la embarcación. Para medir su temperatura necesita seguir tres simples pasos:

1. coloque el código de barras de la tarjeta Costa Card cerca del dispositivo;
2. colóquese a la distancia correcta;
3. observe la temperatura en el dispositivo.

Si la temperatura excede los 37,5 °C debe ir a su camarote y contactar inmediatamente con el centro médico (marque 99 - Emergencia Médica) para obtener asistencia.

27. ¿Cómo funcionará el servicio de recepción?

El servicio de recepción sólo estará activo a través del servicio telefónico "Call Me": llame al 3333 desde su camarote y estaremos encantados de atender cualquier pregunta que pueda tener. El acceso a la Recepción sólo será posible si lo solicita nuestro personal, tras una cita telefónica. En el televisor de su camarote encontrará tutoriales que le ayudarán a dar sus primeros pasos en un crucero (por ejemplo, cómo vincular su tarjeta Costa Card con un método de pago, cómo activar los paquetes de Internet, etc.).

SEGURIDAD

28. ¿Cuáles son los métodos disponibles para llevar a cabo el simulacro de emergencia obligatorio?

El capitán puede, a su discreción, elegir una de las dos formas diferentes de llevar a cabo el simulacro de emergencia obligatorio:

- A) un simulacro colectivo "tradicional" en el puesto de reunión asignado, o
- B) en pequeños grupos en el punto de encuentro asignado mediante tutoriales sencillos, hasta media hora antes de la salida de la embarcación.

También encontrará toda la información e instrucciones relativas al simulacro de seguridad en el camarote (canal de televisión dedicado) y se le recordará mediante anuncios públicos que debe realizar el simulacro una vez que haya subido a la embarcación.

29. ¿Cómo tiene lugar el "Smart Drill"?

El simulacro de emergencia seguirá siendo obligatorio para todos los pasajeros que suban a bordo. Para asegurar el distanciamiento social, además de la tradicional reunión grupal habrá disponible un nuevo método conocido como el "Smart Drill" a discreción del Capitán, quien valorará los niveles de ocupación a bordo de la embarcación. El "Smart Drill" se desarrolla de una manera sencilla y práctica: Después de embarcar y de ir a sus camarotes, los invitados deben familiarizarse con la información de seguridad que se les proporciona (un folleto, el vídeo en el aparato de TV y la información al dorso de la puerta del camarote). A continuación, deben coger su chaleco salvavidas y su Tarjeta Costa e ir directamente al punto de encuentro, donde encontrarán al personal a cargo de ofrecerles instrucción de emergencia personalizada y para grupos pequeños. El "Smart Drill" es válido como sustituto del simulacro grupal.

CAMAROTES

30. ¿Qué precauciones de seguridad se toman en el camarote?

- > Limpieza y desinfección diaria, así como nebulización en cada cambio de pasajero utilizando un tratamiento capaz de eliminar los virus;
- > desinfección diaria con un nebulizador de pasillos en las cubiertas donde se encuentran los camarotes;
- > limpieza y desinfección de las sábanas a alta temperatura;
- > desinfección de los baños con productos alcalinos específicos y profesionales;
- > el servicio de habitaciones está disponible a petición.

ENTRETENIMIENTO

31. ¿Cómo se llevará a cabo el entretenimiento a bordo?

- > Durante su crucero podrá asistir a los increíbles espectáculos a bordo y participar en las actividades de entretenimiento diarias, de acuerdo con las normas de prevención necesarias;
- > la ocupación de los teatros y salas de espectáculos se reducirá en alrededor del 50% para asegurar el correcto distanciamiento entre el público;
- > por razones de seguridad, será necesario presentar su tarjeta Costa Card a nuestro personal y hacerla escanear a la entrada de los teatros y salas de espectáculos;
- > durante los espectáculos será obligatorio llevar puesta una mascarilla protectora;
- > hemos rediseñado la disposición de los asientos a bordo para asegurar una distancia segura entre los pasajeros; los asientos que no se puedan utilizar se marcarán con señales apropiadas;
- > sólo los pasajeros incluidos en la misma reserva podrán ocupar asientos contiguos en el teatro, respetando siempre el distanciamiento social con los demás pasajeros;
- > los espectáculos ofrecidos se repetirán varias veces para dar a todos los pasajeros la oportunidad de verlos;
- > al final de cada espectáculo, antes de que empiece uno nuevo, nuestro personal desinfectará toda el área y cada asiento usando productos desinfectantes efectivos;
- > además, habrá dispensadores de desinfectantes de manos para que los pasajeros los usen al entrar y salir del teatro.

32. ¿Cómo será el entretenimiento musical en los bares de la sala de estar?

En el programa diario se ofrecerán espectáculos de música en vivo en todos los bares. Una vez más, la ocupación de las habitaciones y salas se regulará para permitir el distanciamiento social en función de los asientos disponibles.

33. ¿Habrá bailes nocturnos y fiestas en la discoteca de a bordo?

Como no podíamos estar seguros de evitar las reuniones y respetar el distanciamiento social, hemos optado por no ofrecer este tipo de eventos dentro de la discoteca: serán sustituidos por actuaciones en vivo y espectáculos inolvidables, que le permitirán disfrutar con seguridad.

PAGOS

34. ¿Cómo funcionarán los pagos a bordo?

La Tarjeta Costa será siempre el único método de pago a bordo. Para cubrir sus gastos, puede optar por vincular su Tarjeta Costa a una tarjeta de crédito (Visa, Mastercard y American Express, Pagobancomat), o añadir dinero a ella con dinero en efectivo usando las máquinas automáticas especiales a bordo.

RESTAURANTES Y BARES

35. ¿Será posible pedir bebidas en los bares?

A bordo, en todos nuestros bares, que están abiertos a las horas indicadas en el programa diario, podrá hacer su pedido a nuestro personal desde la mesa. También podrá pedir y recoger su pedido directamente del mostrador siguiendo las señales de seguridad, pero no podrá quedarse allí ni consumir alimentos o bebidas en el mostrador.

Todas las áreas de pasajeros estarán claramente marcadas y definidas para evitar la formación de líneas y reuniones. Además, las mesas serán desinfectadas después de cada uso.

36. ¿Cómo se dispondrán los asientos en los restaurantes?

Nuestros restaurantes están preparados para recibirlo de la mejor manera posible respetando el distanciamiento social: el espacio entre los asientos de las mesas, y entre las mesas mismas, ha sido diseñado para que las comidas puedan disfrutarse con total seguridad.

37. ¿Cómo puedo ver la lista de platos y bebidas en los restaurantes y bares de a bordo?

Para ver el menú del día y las bebidas disponibles en nuestros restaurantes y bares de a bordo, sin correr ningún tipo de riesgo, hemos introducido códigos QR, que pueden ser fácilmente escaneados a través de su teléfono inteligente.

En los restaurantes principales, si no tiene un teléfono inteligente, podrá pedir a nuestro personal un menú de papel desechable.

38. ¿Será posible elegir la mesa en la que se comerá?

No se asignarán mesas en el desayuno o en el almuerzo (se aplica la regla de sentada abierta). Para garantizar la seguridad de todos los pasajeros, le pedimos que se siente en una mesa exclusivamente con sus compañeros de viaje que estén incluidos en su reserva.

Por otra parte, durante la cena, se le asignará una mesa en el comedor con sus compañeros de viaje que estén en la misma reserva, o que hayan reservado por separado pero que hayan vinculado las respectivas reservas antes de la salida.

39. ¿Cómo solicito la vinculación de dos reservas diferentes para obtener la opción «cenar con»?

Puede hacerlo a través de su agencia de viajes o llamando a nuestro centro de llamadas, pero sólo antes de la salida.

40. ¿Se proporcionará el servicio de buffet?

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 y provistos por nuestra tripulación.

41. ¿Qué precauciones se están tomando para los restaurantes y el catering?

- > Todos nuestros restaurantes y bares serán limpiados y desinfectados antes del servicio, al final del servicio y después de cada uso de una mesa por parte de los pasajeros;
- > además, la tripulación servirá alimentos llevando puestos los equipos de protección personal necesarios (mascarilla y guantes desechables);
- > nuestros menús podrán verse a través de un teléfono inteligente escaneando los códigos QR directamente en la mesa; para aquellos que no tengan un teléfono inteligente podremos proporcionarles menús de papel desechables;
- > Costa proporcionará entradas y salidas separadas para los pasajeros que entren y salgan de los restaurantes de a bordo;
- > por razones de seguridad, antes de comer, debe presentar su tarjeta Costa Card a nuestro personal y hacerla escanear;
- > nos gustaría recordarle que Costa siempre ha estado a la vanguardia de los protocolos de HCCP y las normas americanas USPH (que son más restrictivas que las europeas) en lo que respecta al control y la seguridad higiénica de los alimentos suministrados.

EXCURSIONES

42. ¿Será posible reservar excursiones Costa?

¡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 plataforma My Costa (www.mycosta.com). Cuando esté a bordo, podrá también reservar sus excursiones Costa a través de:

- > la aplicación Costa;
- > los monitores interactivos de a bordo (donde estén disponibles);
- > llamando a la oficina de excursiones My Tours desde el teléfono de su camarote;
- > haciendo una cita individual con nuestros expertos en excursiones para recibir información personalizada en el mostrador de información.

43. ¿Cómo se realizan las excursiones Costa?

Para proteger su salud y la de los demás invitados y tripulación, solo podrá ir a tierra adquiriendo una de nuestras excursiones seguras.

Las excursiones Costa son las más seguras: hemos elegido para usted lugares donde es posible garantizar el distanciamiento social, con pequeños grupos de personas, para que a bordo de los autocares los espacios sean cómodos y se respeten adecuadamente las distancias exigidas por la normativa vigente.

Para cada excursión se comunicarán puntos de encuentro a bordo de la embarcación con el fin de llevar a cabo un desembarco seguro. Además, las salidas de los autocares serán escalonadas.

Para garantizar la seguridad, los autocares serán desinfectados a fondo antes y después de cada uso.

Los participantes y los guías deberán llevar mascarillas protectoras; además, durante las excursiones guiadas, se proporcionará a los pasajeros auriculares desechables y toallitas desinfectantes.

Las plazas están limitadas: contrate ya los tours que usted elija en MyCosta y reserve su lugar.

44. ¿Se controlará mi temperatura cuando decida hacer una excursión Costa?

Sí, las comprobaciones de la temperatura corporal tendrán lugar en el momento de desembarcar y también al embarcar cuando se regrese de una excursión.

45. ¿Qué pasa si desembarco para ir de excursión y cuando vuelvo tengo una temperatura más alta de la permitida?

Si la temperatura a su regreso de la excursión supera los 37,5 °C*, se le hará una prueba de hisopado a bordo y se le pondrá en aislamiento. El hisopado será tomado a expensas de Costa.

*El límite superior de temperatura que no se debe sobrepasar puede variar dependiendo de las regulaciones locales de cada puerto visitado por la embarcación.

46. Si el hisopado es positivo, ¿cuál es el procedimiento?

En el caso de que la prueba de hisopado arroje un resultado positivo, el invitado y cualquier compañero de viaje incluido en su reserva serán desembarcados en el primer puerto disponible y devueltos a su lugar de residencia, para hacer posible que completen su cuarentena en su hogar o en un hospital en tierra firme.

CASINO /SPA /GIMNASIO

47. ¿Será posible apostar en el Casino?

Sí, podrá acceder al Casino y apostar pero con algunas limitaciones. Para los juegos de mesa (por ejemplo, ruleta, Fun21) el número de personas que juegan al mismo tiempo estará restringido y no será posible quedarse a mirar a los que juegan.

Las máquinas tragaperras estarán activas en menor número y serán desinfectadas adecuada y frecuentemente por nuestro personal al final de cada uso por parte de un pasajero. Todos los demás elementos que se utilicen en los juegos también serán desinfectados frecuentemente por nuestro personal.

48. ¿Será posible acceder al SPA y al salón de belleza?

Sí, las áreas de Spa y Belleza están disponibles para todos los pasajeros, con limitaciones de acceso para asegurar el bienestar de todos en un ambiente seguro. En el caso de tratamientos específicos que impliquen una interacción directa con el operador, también será obligatorio que los pasajeros lleven puesta una mascarilla de acuerdo con las normas. Las camas de tratamiento de bienestar serán desinfectadas antes y después de cada uso.

49. ¿Será posible entrenar dentro del gimnasio?

Sí, será posible acceder y entrenar en el gimnasio siguiendo algunas reglas que hemos introducido:

- > para acceder al gimnasio deberá registrar su entrada comunicando a nuestro personal su nombre y número de camarote; una vez que haya terminado de entrenar deberá completar el registro de salida;
- > antes de entrar en el área del gimnasio, deberá desinfectarse las manos y ponerse la mascarilla mientras no hace ejercicio;
- > además de la desinfección habitual y frecuente de las máquinas y equipos por parte de nuestro personal, cada pasajero debe, después de su uso, desinfectar las máquinas y equipos que ha utilizado para entrenar;
- > los equipos que se puedan utilizar estarán debidamente marcados con señales; en caso de duda, nuestro personal estará disponible para dar instrucciones;
- > los cursos impartidos por los instructores tendrán una capacidad limitada y se repetirán varias veces a lo largo del día para asegurar el acceso a todos los pasajeros.

FOTOS

50. ¿Será posible comprar fotos de las vacaciones a bordo?

Por supuesto. Para comprar las fotos tomadas por nuestros fotógrafos tendrá que ir al área My Moments, donde encontrará todas las fotos tomadas, ordenadas por fecha. Antes de tocar las fotografías debe desinfectarse las manos. Si su foto no está entre las que se muestran, puede pedir información a nuestro personal y ellos le ayudarán a buscarla.

ÁREAS PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES

51. ¿A qué áreas dedicadas pueden acceder los niños y cuáles son las reglas que se aplican?

Se garantizará el acceso de los niños de 6 a 11 años al área recreativa del Squok Club (los niños de 3 a 6 años también pueden acceder al Squok Club, en una sala dedicada, pero sólo con un adulto presente). Los niños mayores de 6 años deben usar una mascarilla protectora.

El número de ocupantes será limitado y sólo será posible venir habiendo reservado primero, en pequeños grupos. De hecho, para permitir que los pequeños jueguen con total seguridad, se han creado mini grupos de siete niños cada uno. El programa diario y los horarios de apertura estarán disponibles en el programa diario (disponible a través de la aplicación Costa).

Puede elegir entre tres franjas horarias (mañana, tarde y noche), cada una de las cuales dura tres horas. Para permitir que los pequeños jueguen con seguridad, se adoptan protocolos de desinfección frecuente al final de cada franja horaria.

Dentro del Kit de Bienvenida que encontrará en su camarote está el formulario de registro del Squok Club (es obligatorio rellenarlo y entregarlo al personal de Squok), el folleto sobre seguridad para los niños y el programa de actividades semanales.

CENTRO MÉDICO Y TRATAMIENTO

52. ¿Hay un centro médico a bordo?

Sí, nuestras embarcaciones están equipadas con un centro médico dotado del equipo médico más avanzado para hacer frente a cualquier emergencia que pueda surgir durante el crucero, con personal médico y paramédico disponible las 24 horas del día para tratar cualquier problema de salud. Naturalmente, cada embarcación trabaja en plena cooperación con las autoridades sanitarias en tierra para hacer frente a cualquier eventualidad.

- > El centro cuenta con una sala de aislamiento dedicada a los casos sospechosos de Covid-19 y tiene todo el equipamiento médico necesario para realizar a bordo pruebas de detección diagnóstica con hisopos para determinar si el virus de Sars-Cov-2 es positivo o no, además de disponer de medicamentos para tratar a los pasajeros que presenten determinados síntomas;
- > Hemos reforzado nuestra capacidad de prevención y gestión de los casos de Covid-19, gracias a la colaboración de los laboratorios de diagnóstico en tierra en los destinos que visitaremos.

53. ¿El centro médico está siempre abierto para cualquier emergencia?

Costa ha fortalecido sus previsiones sanitarias y así pues, el centro médico funciona con un horario amplio de atención. Para conocer los horarios de apertura y cierre del centro médico, por favor consulte el programa diario.

Por supuesto, para cualquier emergencia médica, estamos disponibles las 24 horas del día. Para recibir asistencia inmediata, puede marcar el 99 (Emergencia Médica) desde el teléfono de su camarote o desde los teléfonos públicos de la embarcación.

54. Si un pasajero presenta síntomas de Covid-19, ¿qué sucede?

Si un pasajero presenta síntomas similares a los del Covid-19, será trasladado inmediatamente a la sala de aislamiento del Centro Médico a bordo de la embarcación; después podrá ser trasladado a aislamiento a camarotes específicos con balcones, que ya han sido previamente identificados para este fin en cada una de nuestras embarcaciones. Incluso aquellos que hayan estado en contacto estrecho y directo con algún individuo sintomático serán tratados en el Centro Médico y, si es necesario, serán trasladados a aislamiento en camarotes dedicados.

55. ¿Qué sucede si la prueba de hisopado nasofaríngeo de un invitado arroja un resultado positivo?

En caso de que un pasajero dé positivo en un hisopado, se le aislará inmediatamente y se le desembarcará en el primer puerto disponible, en coordinación con las autoridades sanitarias en tierra, siguiendo todos los procedimientos adecuados con un traslado protegido e informando a la ASL, de modo que la cuarentena pueda completarse en casa o en una instalación hospitalaria en tierra. Como precaución, se adoptará el mismo procedimiento para los compañeros de viaje incluidos en la misma reserva. Los gastos de traslado en cualquier caso serán asumidos por Costa.

La embarcación seguirá después el protocolo de emergencia que ya haya sido predefinido según los protocolos acordados con las autoridades, y no se pondrá en cuarentena (a menos que haya un gran número de pasajeros a bordo que hayan dado positivo en un hisopado).

56. Si al regresar a casa, dentro de los 14 días del desembarco, experimento síntomas similares a los de Covid-19, ¿con quién debo comunicarme?

En la lucha contra Covid-19, el factor tiempo es crucial: si regresa a casa y muestra síntomas sospechosos dentro de los 14 días o está seguro de haber contraído Covid-19, llámenos de inmediato al 913349370 / 932142889: de esta manera, podemos rastrear cualquier posible contacto y prevenir una posible propagación.

57. ¿Dónde se pueden desechar los dispositivos médicos usados?

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

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

VARIOS

58. Soy miembro de Costa Club: ¿disfrutaré a bordo de los beneficios a los que por mi nivel tengo derecho?

Sí. No obstante, nos gustaría señalar que, tras la implementación del Costa Safety Protocol, en algunos cruceros, de forma excepcional y temporalmente, algunos de los beneficios podrían variar o no estar disponibles.

59. ¿Cuál es la capacidad máxima de las distintas áreas de la embarcación (Piscina, Spa, Casino, Gimnasio)?

La ocupación máxima de las áreas no es fija pero se calcula con arreglo a la capacidad del entorno, y cada embarcación difiere en su estructura y características: Por lo tanto, no hay una ocupación máxima fija. Para facilitar el acceso, se indicará claramente la información a los pasajeros a bordo: en cada área se expondrá un cartel mostrando la ocupación máxima permitida, de conformidad con las normas del protocolo italiano relacionadas con el distanciamiento social.

60. ¿Quién paga los costes de regreso si se considera que alguien no es apto para embarcar, o si da un resultado positivo durante el crucero?

Habiendo decidido ofrecer el seguro de protección Covid opcional, quienes decidan no adquirir el seguro serán responsables de cualquier coste relacionado con el transporte para regresar a sus hogares o de cualquier coste de alojamiento en caso de cuarentena. Costa ofrecerá asistencia en la organización de los servicios necesarios, los costes de los cuales podrían añadirse a la cuenta del camarote o abonarlos el invitado directamente.