

FAQ: COME CAMBIA LA MIA CROCIERA COSTA?

Questo documento contiene le principali novità rispetto a come cambia la vita di bordo, intesa come comprensiva di tutte le fasi di interazione di Costa con l'ospite, dal booking allo sbarco, a fronte della "nuova normalità" introdotta dalle norme di prevenzione anti Covid-19.

Le indicazioni fornite in questo documento si basano sull'attuale situazione della pandemia: naturalmente, all'evolversi della situazione, potrebbero subire modifiche. Seguiremo costantemente gli sviluppi rilevanti nella risposta alla situazione Covid-19 e, se necessario, aggiorneremo le informazioni condivise sui nostri protocolli di prevenzione e sulle nostre misure di sicurezza.

INFORMAZIONI GENERALI

01. Quali sono le misure di sicurezza principali messe in atto sulla nave?

Al fine di garantire la massima sicurezza per ospiti ed equipaggio, Costa ha messo a punto nuove misure a bordo della propria flotta. Queste sono state studiate per garantire ai nostri ospiti un'esperienza di vacanza piacevole e sicura allo stesso tempo.

La vita a bordo delle nostre navi riunisce diverse esperienze che vengono fatte anche a terra (ristoranti, bar, palestre, centri benessere, negozi) e pertanto prevediamo di seguire i protocolli di sicurezza definiti per queste tipologie di attività e di mettere a punto servizi per incrementare la sicurezza dei nostri ospiti e dei nostri equipaggi.

Le navi da crociera sono dotate di ospedali e personale medico disponibile 24 ore su 24, diversamente da altro tipo di strutture turistiche, che possono quindi garantire la massima sicurezza.

In particolare:

- > garantiremo il distanziamento sociale anche attraverso una riduzione del numero di passeggeri a bordo di ogni crociera;
- > le cabine saranno sottoposte a nebulizzazione ad ogni cambio ospite tramite disinfettanti certificati con azione virucida (in grado di eliminare i virus) e saranno inoltre pulite, sanificate e disinfettate giornalmente;
- > tutte le aree pubbliche saranno sanificate più volte al giorno con l'utilizzo di potenti detergenti disinfettanti; le aree pubbliche interne, compresi i corridoi dei ponti in cui sono presenti le cabine, saranno inoltre sottoposte a disinfezione giornaliera con innovativi metodi che includono nebulizzatori virucidi (ossia in grado di eliminare i virus);
- > tutto il personale di bordo opererà protetto da dispositivi di sicurezza necessari e presterà particolare attenzione all'igiene delle mani (con utilizzo di soluzione sanitizzante a base alcolica oppure acqua e sapone antibatterico per almeno 20 sec all'inizio e fine di ogni turno di lavoro);
- > gli ospiti avranno a disposizione in tutte le principali aree pubbliche della nave dispenser di gel igienizzanti per le mani;
- > nelle aree pubbliche della nave, sarà obbligatorio indossare la mascherina in ogni circostanza dove non sia possibile garantire l'adeguato distanziamento sociale, secondo le normative previste;
- > in tutti i locali della nave, i nostri sistemi di aerazione offriranno il massimo filtraggio di aria fresca proveniente dall'esterno, minimizzando il ricircolo di quella interna.

02. Che cos'è la certificazione Biosafety Trust e perchè è così importante?

Biosafety Trust Certification è un innovativo schema certificativo per la prevenzione e il controllo della diffusione di infezioni, sviluppato dal Registro Navale Italiano (RINA), un ente indipendente che si occupa di certificazioni e sicurezza in ambito non solo marittimo. Si tratta di una nuova certificazione che valorizza un insieme di best practice di riferimento per minimizzare i rischi di diffusione delle epidemie nei luoghi di aggregazione pubblici e privati, come ad esempio i mezzi di trasporto, i luoghi di intrattenimento (ristoranti, teatri, musei, palestre e piscine), le strutture ricettive (alberghi, navi da crociera, centri congressi), le case di cura e di riposo.

Costa è la prima compagnia di crociera ad aver ottenuto questa importante certificazione a tutela della salute dei propri ospiti ed equipaggio.

PRE BOARDING (CHECK-IN / TERMINAL)

03. Come avverrà il check-in?

Il check-in sarà da effettuarsi obbligatoriamente online, a partire da 72 ore prima della partenza, sulla piattaforma My Costa (www.mycosta.com). Durante il check-in online ogni passeggero personalmente (salvo minori) dovrà:

- > compilare/modificare i campi del form (precompilati, eventualmente, sulla base delle informazioni inserite dall'agenzia);
- > esprimere il consenso riguardo le privacy policy;
- > completare un questionario medico obbligatorio di screening dello stato di salute.

Sulla piattaforma My Costa sarà visibile la fascia oraria di imbarco assegnata, in cui ti chiederemo di presentarti al terminal crociere: sarà fondamentale la puntualità e il rispetto di tale fascia oraria, al fine di minimizzare l'afflusso di ospiti ed evitare assembramenti. L'orario di arrivo al terminal avverrà quindi in modo scaglionato con orari di arrivo ben definiti per tutti gli ospiti.

Ti facciamo presente che il biglietto crociera di ciascun passeggero sarà disponibile solo quando tutti i passeggeri della prenotazione avranno completato il check-in online. Nel caso in cui la prenotazione comprenda anche altri ospiti, colui che ha eseguito la prenotazione potrà inserire i contatti di un altro passeggero incluso nella prenotazione per invitarlo ad effettuare il check-in online.

04. Il biglietto crociera con il modulo d'imbarco sarà disponibile solo su MyCosta oppure anche sulla Costa App?

Il biglietto per la crociera e i moduli di imbarco saranno disponibili solo tramite MyCosta, completando il check-in online a partire da 72 ore prima dell'imbarco. Il check-in è individuale: ogni ospite (esclusi i minori) deve accedere personalmente a MyCosta per ottenere i documenti di viaggio (individuali) e compilare l'Autocertificazione relativa alle proprie condizioni mediche. Chiaramente l'ospite adulto può compilare il modulo per i minori.

05. Sarà necessario ottenere un certificato dello stato di salute dal proprio medico per completare il questionario medico obbligatorio durante la compilazione del modulo di check in online?

No, sarà sufficiente l'autocertificazione che attesti il proprio stato di salute. Si ricorda che è consigliato agli ospiti di consultare il proprio medico curante qualora soffrano di più di tre patologie tra cui: cardiopatia ischemica, fibrillazione atriale, problemi di cuore, ipertensione arteriosa, diabete tipo 2, malattie croniche polmonari, patologie croniche del fegato, patologie croniche a reni/dialisi, malattie autoimmuni, obesità, cancro in fase di terapia, e se hanno età maggiore di 65 anni.

06. Se durante il check-in online non dovessi essere considerato idoneo dopo aver completato il questionario medico obbligatorio di screening dello stato di salute cosa succede?

In questo caso, purtroppo tu e tutti i tuoi compagni di viaggio inclusi nella prenotazione non potrete ricevere il biglietto crociera, e riceverete il rimborso integrale della quota di crociera. Questo ad esempio succede se negli ultimi 14 giorni sei risultato positivo al test per l'infezione da Coronavirus Covid-19 o positivo al test sierologico per l'infezione da Coronavirus Covid-19 o se ti è stato richiesto di rimanere in isolamento per Coronavirus Covid-19 negli ultimi 14 giorni.

07. Per effettuare l'imbarco cosa devo fare se vivo o negli ultimi 14 giorni sono stato a stretto contatto con persone in uno dei paesi a rischio (paesi con tasso d'infezione superiore al tasso d'infezione in Italia, identificati da Costa in base ai dati ufficiali disponibili sulla diffusione Covid-19)?

In caso di risposta affermativa, il giorno dell'imbarco sarà necessario effettuare un test tramite tampone naso-faringeo (test molecolare RT-PCR). Questa procedura sarà obbligatoria per gli ospiti con età maggiore di 6 anni. I costi del test saranno interamente sostenuti da Costa. La classificazione aggiornata dei paesi a rischio è consultabile sul sito web di Costa.

Inoltre, in base al DPCM Italiano del 3 Dicembre 2020 e successiva ordinanza del 16 Aprile 2021 emanata dal Ministero della Salute Italiano, sono state riviste le disposizioni per gli spostamenti verso l'Italia, a seconda del paese di provenienza (i paesi sono stati classificati in base a tre aree corrispondenti a tre scenari di rischio diversi). Per maggiori informazioni su questo tema si prega di consultare e far riferimento al sito web del Ministero della Salute Italiano.

08. Sarà possibile cambiare lo slot di imbarco che mi è stato assegnato?

Purtroppo non è possibile modificare lo slot di imbarco assegnato. Anche se si viaggia insieme ad altre persone che hanno effettuato altre prenotazioni non sarà possibile scegliere e integrare insieme gli orari di imbarco: per evitare assembramenti e consentire lo svolgimento delle procedure nel migliore dei modi, ciascun ospite dovrà recarsi al terminal d'imbarco nella fascia oraria assegnata.

09. Come si svolgerà il test diagnostico tramite tampone naso-faringeo (test antigenico)?

Il tampone naso-faringeo (test antigenico) è un test indolore e veloce: il test consiste nel prelievo, tramite un bastoncino cotonato, di materiale biologico presente nelle prime vie respiratorie (naso e faringe) e della successiva analisi. I risultati del test saranno disponibili entro circa 1 ora dal prelievo: si potrà procedere all'imbarco solo dopo aver ricevuto l'esito negativo del test. I costi del test saranno interamente sostenuti da Costa.

10. Che tipo di controlli sanitari verranno fatti in sede di imbarco?

Per salvaguardare la salute del passeggero e di tutti gli altri ospiti imbarcanti con età maggiore di 6 anni, sono state implementate alcune procedure di sicurezza, seguendo quanto previsto dai protocolli sanitari in vigore e in piena compliance con la normativa applicabile tra cui:

- > test diagnostico Covid-19 (tampone naso-faringeo) a tutti gli imbarcanti, equipaggio o ospiti (costo a carico di Costa);
- > il controllo della temperatura corporea tramite sistema a raggi infrarossi all'imbarco: in caso di temperatura corporea superiore a 37,5 °C o di sintomi influenzali sarà necessario sottoporsi ad un check up medico più approfondito;
- > verifica se lo stato di salute ha subito variazioni dall'autodichiarazione medica effettuata in fase di check-in online;
- > presenza costante di personale specifico addetto al monitoraggio delle condizioni di salute degli imbarcanti.

Il personale addetto valuterà in questo modo le condizioni di salute di tutti gli imbarcanti: a tutela della salute di ospiti ed equipaggio, Costa potrà rifiutare l'accesso alla nave qualora non siano rispettate le condizioni di sicurezza necessarie.

11. A fronte di quali condizioni di salute non sarà consentito l'imbarco?

Non potrà accedere all'imbarco chi:

1. risulti positivo al test diagnostico Covid-19 tramite tampone naso-faringeo (sarà rilasciata comunicazione con il relativo esito del tampone) o mostri sintomi ascrivibili a Covid-19 (ad esempio persone alle quali verrà riscontrata temperatura corporea superiore a 37,5 °C, persone che riportino o evidenzino tosse o difficoltà respiratorie);
2. abbia avuto contatti negli ultimi 14 giorni (o nei 2 giorni precedenti l'esordio dei sintomi) con un caso confermato di Covid-19;
3. sia stato in "contatto stretto" con casi confermati di Covid-19, per i quali sia stata fatta regolare denuncia alle competenti Autorità sanitarie.

12. Quali sono le misure di prevenzione principali messe in atto al Terminal di imbarco/sbarco?

Al fine di garantire la massima sicurezza per ospiti, Costa ha messo in atto alcune nuove misure di prevenzione presso i Terminal Crociere dei porti toccati dalla nave. In particolare:

- > aumento della frequenza e intensità di sanificazione e disinfezione nelle aree comuni;
- > gestione degli spazi nel rispetto del distanziamento sociale e aumento delle aree di attesa per gli ospiti all'interno del terminal;
- > utilizzo di tutti i canali di comunicazione a disposizione (annunci, video, segnaletica etc.) per fornire le informazioni necessarie sull'igiene ed i comportamenti da adottare in tema di sicurezza e prevenzione;
- > utilizzo obbligatorio della mascherina chirurgica o di protezione superiore da parte di ospiti, equipaggio e dipendenti (gli ospiti che non possono indossare la mascherina protettiva per problemi di salute e/o disabilità non possono imbarcare);
- > implementazione di numerosi dispenser di gel igienizzante per le mani;
- > sanificazione dei sistemi di aria condizionata;
- > obbligo di ritirare il dispositivo di tracciamento personale, da indossare per tutta la durata della crociera, che agevola l'individuazione dei contatti stretti attraverso la rilevazione della prossimità tra i codici identificativi dei dispositivi.

13. Quanti bagagli si potranno portare a bordo?

Ciascun passeggero, oltre al bagaglio a mano, potrà quindi portare con sé all'imbarco: un altro bagaglio per crociere di massimo 7 giorni, due per crociere di 14 o più giorni.

14. Cosa succede se un ospite che era sul mio transfer, organizzato da Costa, risulta positivo al tampone nasale faringeo effettuato nel terminal in fase di imbarco?

In caso di risposta affermativa, tutti gli ospiti che si trovavano nello stesso pullman/bus/transfer organizzato da Costa non possono imbarcare (anche se risultano negativi al tampone nasale faringeo e sono state rispettate tutte le disposizioni in materia di sicurezza, come ad esempio l'uso di mascherina, distanziamento, sanificazione, misurazione temperatura). Il rientro verrà effettuato a spese di Costa.

In caso di trasferimenti non organizzati da Costa, le spese di rientro saranno a carico dell'ospite.

15. Provengo da una regione italiana identificata come "zona rossa": posso recarmi al porto d'imbarco?

Sì, indipendentemente dal colore di classificazione (giallo, arancione, rosso) della regione di provenienza, per tutti i residenti in Italia è consentito recarsi al porto d'imbarco per l'inizio della crociera, seguendo le regole del protocollo sanitario e muniti del titolo di viaggio.

16. Ho effettuato il vaccino (una dose o due dosi) il contro il virus Sars-CoV-2: posso evitare di effettuare il test diagnostico tramite tampone naso-faringeo al terminal d'imbarco?

No, per garantire la massima sicurezza tutti gli ospiti imbarcanti dovranno seguire la medesima procedura degli ospiti non vaccinati e prevederà quindi di effettuare al terminal d'imbarco il test diagnostico tramite tampone naso-faringeo.

DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE

17. Dovrò indossare mascherina e guanti durante la mia vacanza?

Così come ormai previsto nella vita di terra, sarà indispensabile indossare la mascherina in ogni circostanza dove non sia possibile garantire l'adeguato distanziamento sociale, includendo le zone esterne tranne sui lettini prendisole, in piscina e durante il servizio di ristorazione e bar, una volta seduti al tavolo; sarà necessario indossare la mascherina al terminal e durante le fasi di imbarco oltre che in tutte le altre aree pubbliche della nave.

Durante la tua vacanza, non sarà necessario indossare guanti monouso, grazie alla presenza costante di dispenser di gel igienizzante per le mani, dislocati in diverse aree del terminal e della nave.

18. Potrò indossare qualsiasi tipo di mascherina?

No, potranno essere utilizzate solamente mascherine chirurgiche o di protezione superiore. Potranno essere indossati anche i caschetti (face shield) solo se abbinati alla mascherina monouso. Non saranno accettate mascherine di comunità, ovvero mascherine monouso o mascherine lavabili, anche auto-prodotte, in materiali multistrato.

19. Sarà possibile acquistare mascherine a bordo della nave?

Certamente, durante il periodo di permanenza a bordo, saranno disponibili mascherine monouso in confezione da 5 pezzi al prezzo di 2,50 Euro acquistabili presso i bar a bordo della nave. Inoltre, nella tua cabina troverai gratuitamente all'interno del "Welcome Kit" già una confezione di cinque mascherine che potrai utilizzare. In ogni caso, ti consigliamo per comodità di dotarti autonomamente e preventivamente di oggetti utili per ridurre il rischio di infezione, come il disinfettante per le mani e le mascherine.

GLI STRUMENTI DIGITALI E IL RUOLO DELLA COSTA APP

20. Come posso ridurre al minimo l'interazione e il contatto diretto con le superfici?

Per essere certi di minimizzare i contatti con le superfici e lo staff, offriremo a tutti i nostri ospiti, prima e durante la crociera, diverse soluzioni digitali:

- > tutti i servizi a pagamento di crociera possono essere prenotati prima dell'imbarco sulla piattaforma My Costa (www.mycosta.com): dai trattamenti in Spa, alle escursioni, ai pacchetti bevande, grazie alla prenotazione anticipata sarai certo di evitare eventuali attese;
- > a bordo, la Costa App sarà lo strumento chiave della tua vacanza: con la Costa App, dal tuo smartphone, potrai ad esempio prenotare una esperienza o una escursione, controllare le tue spese e organizzare la tua giornata con il programma del giorno digitale. La Costa App si può utilizzare gratuitamente a bordo, anche in navigazione, non c'è bisogno di acquistare un pacchetto internet;
- > il nuovo servizio "Call Me", una comoda assistenza personalizzata con il telefono di cabina dal quale poter chiamare i diversi servizi di bordo per prenotazioni e informazioni;
- > monitor interattivi di bordo, ove presenti, per permettere di prenotare in sicurezza i servizi di crociera (ad esempio foto, escursioni, pacchetti internet);
- > gli schermi digitali e il canale dedicato "Info" sulla TV di cabina;
- > i telefoni di cabina, dai quali poter chiamare i diversi servizi di bordo per prenotazioni e informazioni;
- > sistema di codici QR per poter ad esempio facilmente consultare dal tuo smartphone le nostre proposte gastronomiche e la lista bevande, le brochure dei servizi offerti a pagamento oppure il programma della settimana per i più piccoli.

IL PERSONALE

21. Quali sono i protocolli di igiene che dovrà rispettare l'equipaggio?

Abbiamo rafforzato i protocolli di igiene che il nostro equipaggio dovrà rispettare. L'equipaggio, oltre a indossare i dispositivi di sicurezza, dovrà obbligatoriamente effettuare lo screening della temperatura corporea almeno una volta al giorno tramite i dispositivi automatici collocati in varie aree della nave. Tutto il nostro personale di bordo prima di imbarcarsi è stato sottoposto a check up medico per verificare lo stato di salute.

22. Il personale Costa è stato formato con training specifici?

Sì, tutto il personale a bordo delle navi Costa e nei terminal sarà opportunamente formato tramite corsi di formazione sui protocolli di sicurezza adottati in conformità con le norme sanitarie nazionali e su come prevenire e gestire situazioni di emergenza in cui passeggeri manifestino sintomi sospetti, riconducibili al Covid-19. Il nostro personale di bordo si impegna altresì ad informare gli ospiti delle procedure da seguire qualora si abbiano sintomi sospetti e/o la temperatura corporea sia superiore a 37.5°C.

Nelle aree dedicate all'equipaggio, sarà presente una capillare informativa, tramite segnaletica, schermi digitali e annunci audio, contenente le principali norme igieniche e le modalità di corretta gestione nell'interazione con l'ospite.

AREE PUBBLICHE A BORDO

23. Quali sono le precauzioni adottate per le aree pubbliche a bordo?

Costa Crociere rispetta le normative predisposte dalle autorità nazionali e internazionali:

- > le aree pubbliche interne ed esterne verranno sanificate due volte al giorno con l'utilizzo di potenti detergenti disinfettanti (quelle interne inoltre verranno ulteriormente disinfettate una volta al giorno tramite nebulizzatore con disinfettante virucida, ossia in grado di eliminare i virus);
- > tutte le aree pubbliche avranno a disposizione degli ospiti dispenser di gel igienizzante per le mani; in particolare nei pressi dei dispositivi automatici per il pagamento e monito interattivi vi saranno dispenser di gel igienizzante per le mani per permettere a tutti gli ospiti di igienizzarsi le mani prima e dopo l'uso;
- > le superfici ad alto fattore di contatto, quali ad esempio i pulsanti degli ascensori, le maniglie, i mancorrenti saranno frequentemente sanificati;
- > i banchi informazioni della reception e dell'ufficio escursioni saranno dotati di barriere in plexiglass; tutto il personale di bordo dovrà indossare mascherina e, laddove previsto, guanti protettivi;
- > i bagni pubblici saranno sanificati frequentemente;
- > le sedute sui ponti esterni avranno superfici lavabili e sanificabili: per questo abbiamo scelto di eliminare alcuni cuscini in tessuto e le amache;
- > nei punti strategici delle nostre navi, sarà presente una capillare informativa, tramite segnaletica, schermi digitali e annunci audio, contenente le principali raccomandazioni igieniche e le modalità di fruizione per gli ospiti dei servizi a bordo.

24. Sarà possibile muoversi tra i ponti della nave con gli ascensori?

Sì, sarà possibile. La segnaletica presente nei pressi degli ascensori fornirà indicazioni precise sull'occupazione massima. Inoltre, i pulsanti degli ascensori saranno frequentemente sanificati dal nostro personale di bordo.

25. Sarà possibile fare il bagno in piscina?

Sì, ma con alcune limitazioni. Sarà infatti possibile accedere solamente alla zona piscina sui ponti esterni della nave, ma verrà limitato il numero di persone che ne potranno usufruire in contemporanea.

26. Sarà possibile accedere alla zona vasche idromassaggio?

Sì, ma sarà accessibile con alcune limitazioni. Potrà essere utilizzata contemporaneamente solamente dai compagni della stessa cabina o nucleo familiare sempre nel rispetto del numero massimo di persone che ne potranno usufruire in contemporanea. Prima di entrare in acqua sarà obbligatorio igienizzarsi le mani e sciacquarsi il corpo dopo essersi insaponati.

27. Sarà possibile utilizzare i lettini prendisole?

Sì, i lettini prendisole saranno adeguatamente distanziati l'uno dall'altro per consentire agli ospiti di prendere il sole e saranno sanificati dal personale di bordo.

28. Il sistema di aerazione è conforme alla regolamentazione?

Certamente. In nave l'aria che respiri sarà di qualità grazie ai nuovi filtri che assicurano un'efficacia di filtraggio elevata. I nostri sistemi di aerazione di bordo offriranno un ottimale filtraggio di aria fresca proveniente dall'esterno, minimizzando il ricircolo di quella interna.

29. Potrò misurarmi la temperatura corporea a bordo?

Ti raccomandiamo di misurarti quotidianamente in qualsiasi momento della giornata la temperatura corporea presso i dispositivi automatici posizionati in varie aree della nave. Per misurare la temperatura è necessario seguire tre semplici passaggi:

1. avvicina il codice a barre della Carta Costa;
2. posizionati alla giusta distanza;
3. controlla la temperatura riportata sul dispositivo.

Se la temperatura dovesse superare i 37,5°C dovrai andare in cabina e contattare immediatamente il centro medico (digitare il numero 99 – Medical Emergency) per ricevere assistenza.

30. Come funzionerà il servizio della Reception?

Il servizio di Reception sarà attivo solamente tramite servizio telefonico "Call Me": saremo lieti di risolvere tutti i tuoi dubbi chiamando il numero 3333 dal telefono della tua cabina. L'accesso al desk della Reception sarà possibile solo se richiesto dal nostro personale, a seguito di un appuntamento telefonico. Sulla TV in cabina troverai i tutorial che ti aiuteranno ad eseguire i primi passi in crociera (ad es. come associare la Carta Costa ad un metodo di pagamento, come attivare i pacchetti internet ecc.).

SICUREZZA

31. Quali sono le modalità disponibili per effettuare l'esercitazione obbligatoria di emergenza (Emergency Drill)?

Il comandante a sua discrezione potrà scegliere tra due modalità diverse per effettuare l'esercitazione obbligatoria di emergenza:

- A) esercitazione "tradizionale" collettiva presso il punto riunione (muster station) assegnato, oppure
- B) in piccoli gruppi presso il punto di riunione assegnato tramite semplici tutorials, fino a mezz'ora prima della partenza della nave

Troverai inoltre tutte le informazioni e istruzioni relative all'esercitazione di sicurezza in cabina (canale TV dedicato) e ti verrà ricordato di eseguire l'esercitazione tramite annunci pubblici una volta che sarai salito a bordo della nave.

32. Come si svolge l'esercitazione di emergenza "Smart Drill"?

L'esercitazione di emergenza continuerà ad essere obbligatoria per tutti i passeggeri in imbarco. Per garantire il distanziamento sociale, oltre alla tradizionale riunione collettiva, a discrezione del Comandante che valuterà i livelli di occupazione della nave, sarà disponibile una nuova modalità denominata "Smart Drill". Il funzionamento dello "Smart Drill" è semplice e comodo: l'ospite, dopo l'imbarco ed essersi recato in cabina, è innanzitutto invitato a familiarizzare con le informazioni di sicurezza disponibili (un flyer, il video sulla TV e le informazioni sul retro della porta della cabina). Successivamente, prende il giubbotto di salvataggio e la Carta Costa e si reca direttamente al punto di riunione, dove troverà il personale addetto per la formazione sull'esercitazione di emergenza personalizzata e a piccoli gruppi. L'esercitazione "Smart" è valida come sostituto dell'esercitazione collettiva.

CABINE

33. Quali sono le precauzioni prese per la sicurezza in Cabina?

- > Pulizia e disinfezione giornaliera, oltre che tramite nebulizzazione con trattamento in grado di eliminare i virus, ad ogni cambio ospite;
- > disinfezione giornaliera tramite nebulizzatore dei corridoi dei ponti in cui sono presenti le cabine; pulizia e disinfezione delle lenzuola ad alta temperatura;
- > disinfezione del bagno con prodotti professionali specifici a base alcalina;
- > servizio in camera disponibile su richiesta.

INTRATTENIMENTO

34. Come si svolgerà l'intrattenimento a bordo?

- > Durante la tua crociera potrai assistere agli straordinari spettacoli di bordo e partecipare all'attività giornaliera di intrattenimento, nel rispetto delle norme di prevenzione necessarie;
- > l'occupazione dei teatri e degli Show Lounge sarà ridotta del 50% circa in modo da garantire il corretto distanziamento tra gli spettatori;
- > ai fini della sicurezza, all'ingresso dei teatri e degli Show Lounge sarà necessario presentare la Carta Costa al nostro personale e farla scansionare;
- > durante gli show sarà obbligatorio indossare la mascherina protettiva;
- > abbiamo ridisegnato la disposizione dei posti a bordo per garantire la distanza di sicurezza tra i passeggeri; le poltrone non utilizzabili saranno contrassegnate con apposita segnaletica;
- > solamente gli ospiti inclusi nella stessa prenotazione potranno occupare posti vicini in teatro, ma rispettando sempre il distanziamento sociale con gli altri ospiti;
- > gli spettacoli proposti saranno ripetuti più volte, in modo da dare a tutti i passeggeri la possibilità di assistervi;
- > alla fine di ogni spettacolo, prima che ne inizi uno nuovo, il nostro personale disinfetterà tutta l'area e ogni posto a sedere con efficaci prodotti disinfettanti;
- > inoltre, saranno disponibili per gli ospiti, in ingresso ed in uscita del teatro, dispenser disinfettanti per le mani.

35. Come si svolgerà l'intrattenimento musicale nei lounge bar?

Nella programmazione giornaliera verranno proposti in tutti i lounge bar spettacoli musicali dal vivo. Anche in questo caso l'occupazione della sala sarà regolamentata per consentire il distanziamento sociale sulla base dei posti a sedere disponibili.

36. Saranno organizzate serate danzanti e party nella discoteca di bordo?

Non potendo essere certi di evitare assembramenti e di rispettare il distanziamento sociale, abbiamo scelto di non proporre questo tipo di eventi all'interno della discoteca: saranno sostituiti da spettacoli dal vivo e show indimenticabili, che ti permetteranno di divertirti in sicurezza.

PAGAMENTI

37. Come funzioneranno i pagamenti a bordo?

La Carta Costa sarà sempre l'unica modalità di pagamento a bordo. A copertura delle spese, potrai scegliere di associare alla tua Carta Costa una carta di credito (Visa, Mastercard, American Express e Pagobancomat), oppure ricaricarla tramite contanti, utilizzando le apposite macchine automatiche presenti a bordo.

RISTORAZIONE E BAR

38. Si potranno ordinare bevande ai bar?

A bordo presso tutti i nostri bar, aperti negli orari indicati nel programma del giorno, sarà possibile ordinare al tavolo al nostro personale. Sarà altresì possibile ordinare e prelevare l'ordine direttamente al bancone seguendo la segnaletica di sicurezza, ma non sarà possibile sostare o consumare cibo o bevande al bancone.

Tutte le postazioni per gli ospiti saranno chiaramente indicate e delimitate per non creare file e assembramenti. Inoltre, i tavoli saranno sanificati dopo ogni uso.

39. Come verranno disposti i posti a sedere nei ristoranti?

I nostri ristoranti sono allestiti per accoglierti al meglio nel rispetto del distanziamento sociale: lo spazio tra le sedute ai tavoli e tra i tavoli stessi è stato studiato per poter completare il pasto in totale sicurezza.

40. Come faccio a consultare la lista dei piatti e delle bevande nei ristoranti e bar a bordo?

Per consultare in sicurezza il menu del giorno e le bevande a disposizione nei nostri ristoranti e bar di bordo abbiamo introdotto i codici QR, facilmente scansionabili tramite il tuo smartphone.

Nei ristoranti principali, qualora non avessi uno smartphone, avrai la possibilità di richiedere al nostro personale un menu cartaceo usa e getta.

41. Si potrà scegliere il tavolo dove consumare i pasti?

A colazione e pranzo non verranno assegnati i tavoli (varrà la regola dell'open-sitting). Per garantire la sicurezza di tutti gli ospiti, ti chiediamo di sederti al tavolo esclusivamente con i tuoi compagni di viaggio inclusi nella tua prenotazione. A cena il tavolo in sala sarà invece assegnato con i tuoi compagni di viaggio inclusi nella stessa prenotazione o, che abbiano, in caso di prenotazioni separate, collegato le rispettive prenotazioni prima della partenza.

42. Come faccio a richiedere il collegamento di due prenotazioni diverse per avere l'opzione "dining with"?

Puoi farlo o tramite la tua agenzia di viaggi oppure chiamando il nostro Call Center, ma solamente prima della partenza e solo se previsto dalla tariffa acquistata.

43. Il servizio a buffet verrà erogato?

No, il servizio a buffet per questa tipologia di crociera sarà sospeso. Colazione, pranzo, merenda e cena saranno servite nei ristoranti a disposizione dal nostro personale di bordo.

44. Quali sono le precauzioni prese per le attività di ristorazione?

- > Tutti i nostri ristoranti e bar saranno puliti e sanificati prima del servizio, alla fine del servizio e dopo ogni uso del tavolo da parte degli ospiti;
- > inoltre, il personale di bordo servirà il cibo indossando i dispositivi di protezione individuali necessari (mascherina e guanti monouso);
- > i nostri menu saranno consultabili tramite smartphone sulla Costa App oppure scansionando i codici QR direttamente al tavolo; per chi non possedesse uno smartphone abbiamo previsto la possibilità di consultare i menu cartacei usa e getta;
- > Costa predisporrà ingressi e uscite separate per gli ospiti entranti e uscenti dai ristoranti a bordo;
- > ai fini della sicurezza, prima di consumare il pasto sarà necessario presentare la Carta Costa al nostro personale e farla scansionare;
- > ricordiamo che Costa è da sempre all'avanguardia nel rispetto dei protocolli HACCP e delle norme americane USPH (più restrittive rispetto a quelle Europee) in termini di controllo e sicurezza igienica degli alimenti forniti.

ESCURSIONI

45. Sarà possibile prenotare le escursioni Costa?

Certamente! Il modo migliore per prenotare un'escursione in sicurezza è farlo comodamente da casa, prima della partenza, tramite la piattaforma My Costa (www.mycosta.com). In nave, è comunque possibile prenotare le proprie escursioni Costa tramite:

- > la Costa App;
- > con i monitor interattivi di bordo (ove presenti);
- > telefonicamente, chiamando l'ufficio escursioni My Tours dal telefono della propria cabina;
- > fissando individualmente un appuntamento con i nostri Tour Expert per ricevere al banco informazioni personalizzate.

46. Come si svolgono le escursioni Costa?

Per tutelare la tua salute e quella del resto degli ospiti e dell'equipaggio, la discesa a terra sarà possibile solo tramite l'acquisto di una delle nostre escursioni sicure.

Le escursioni Costa sono le più sicure: abbiamo scelto per te luoghi dove è possibile garantire il distanziamento sociale, con gruppi ristretti di persone, in modo che a bordo dei pullman gli spazi siano confortevoli e vengano rispettate adeguatamente le distanze richieste dalla normativa vigente.

Per ciascuna escursione saranno comunicati punti di riunione dedicati in nave per eseguire lo sbarco in sicurezza. Inoltre le partenze dei pullman saranno organizzate in modo scaglionato.

Per garantire la sicurezza, i pullman verranno scrupolosamente sanificati sia prima che dopo ciascun utilizzo.

I partecipanti e le guide dovranno obbligatoriamente indossare le mascherine protettive; inoltre, durante le escursioni con guida, agli ospiti verranno forniti auricolari monouso e salviette igienizzanti.

I posti sono limitati: prenota i tuoi tour preferiti sin d'ora su MyCosta e assicurati il tuo posto.

Le escursioni disponibili per ciascun porto sono soggette a variazioni dovute ad eventuali restrizioni locali sulla mobilità.

47. Verrà fatto il controllo della temperatura quando scelgo di fare un'escursione Costa?

Sì, è previsto il controllo della temperatura corporea durante la fase di sbarco e in quella successiva di imbarco al rientro dalla escursione.

48. Cosa succede se sbarco in escursione e al mio rientro ho una temperatura superiore a quella consentita?

Qualora al rientro dalla escursione, la temperatura dovesse essere superiore ai 37,5 °C*, sarai sottoposto a tampone a bordo. In caso di esito positivo al tampone sono previste misure di contenimento del virus con isolamento a bordo e con sbarco concordato con le autorità competenti; il rientro al luogo di residenza per il completamento della quarantena avverrà in modalità protetta. Il tampone verrà effettuato a spese di Costa.

*La temperatura limite da non superare potrebbe essere diversa a seconda della normativa locale di ciascun porto toccato dalla nave.

49. Se il tampone dovesse essere positivo, quale è la procedura che viene messa in atto?

In caso di esito positivo del tampone, l'ospite, i suoi compagni di viaggio inclusi nella prenotazione e i suoi primi contatti, saranno sbarcati al primo porto utile in accordo con le autorità sanitarie locali e fatti rientrare nel luogo di residenza, per consentire di completare la quarantena a casa.

50. E' possibile effettuare un'escursione a terra in una regione italiana classificata come "zona rossa"?

No, le escursioni a terra non sono consentite in quelle destinazioni situate in regioni italiane classificate come "zone rosse". Le escursioni a terra nei diversi porti di scalo nel corso della crociera sono consentite in tutte le destinazioni situate in regioni italiane classificate come "zone gialle" e "zone arancioni".

CASINÒ / SPA / PALESTRA

51. Sarà possibile giocare al Casinò?

Sì, sarà possibile accedere e giocare al Casinò ma con alcune limitazioni. Per i giochi da tavolo (es. Roulette, Fun21) il numero di giocatori in contemporanea sarà limitato e sarà vietato osservare chi sta giocando.

Le slot machines saranno attive in numero ridotto e saranno sanificate adeguatamente e frequentemente dal nostro personale alla fine di ogni utilizzo da parte di un ospite. Anche tutti gli altri strumenti di gioco saranno sanificati frequentemente dal nostro personale.

52. Sarà possibile accedere alla SPA e al salone di bellezza?

Sì, le aree di Spa & Beauty sono a disposizione di tutti gli ospiti, con limitazioni di accesso per garantire a tutti benessere in sicurezza. Nel caso di trattamenti specifici che prevedano interazione diretta con l'operatore, sarà obbligatorio anche per l'ospite l'utilizzo della mascherina in linea con le normative previste. I lettini per i trattamenti benessere saranno sanificati prima e dopo ciascun uso.

53. Sarà possibile allenarsi all'interno della palestra?

Sì, sarà possibile accedere ed allenarsi in palestra seguendo alcune regole che abbiamo introdotto:

- > per accedere alla palestra sarà necessario registrare l'ingresso comunicando al nostro staff il nome e numero di cabina; una volta terminato l'allenamento sarà necessario completare il check out;
- > prima di entrare nell'area palestra, sarà necessario igienizzare le mani e indossare la mascherina mentre non ci si allena;
- > oltre alla consueta e frequente sanificazione dei macchinari e attrezzi da parte del nostro personale, ogni ospite dopo ciascun utilizzo dovrà disinfettare i macchinari e gli attrezzi utilizzati per l'allenamento;
- > i macchinari utilizzabili saranno contrassegnati da apposita segnaletica; in caso di dubbi il nostro personale sarà disponibile per fornire indicazioni;
- > i corsi tenuti da istruttori avranno capienza limitata, e saranno ripetuti durante la giornata più volte in modo da garantire l'accesso a tutti gli ospiti.

FOTO

54. Sarà possibile acquistare le foto della vacanza a bordo?

Certamente sì. Per acquistare le foto che i nostri fotografi scatteranno dovrai recarti all'area My Moments, dove troverai tutte le foto scattate suddivise per data. Prima di toccare le fotografie sarà obbligatorio igienizzarsi le mani. Se la tua foto non dovesse essere tra quelle esposte, potrai chiedere informazioni al nostro personale che ti aiuterà a cercarla.

AREE PER BAMBINI E RAGAZZI

55. A quali aree dedicate possono accedere i bambini e quali regole si applicano?

Ai bambini dai 6 agli 11 anni sarà garantito l'accesso all'area ricreativa Squok Club (anche i bambini dai 3 ai 6 anni potranno accedere allo Squok Club, all'interno di una sala dedicata, ma solamente con la presenza di un adulto). I bambini sopra i 6 anni dovranno obbligatoriamente indossare la mascherina protettiva

L'occupazione sarà limitata e sarà possibile accedere solo tramite prenotazione, a gruppi ridotti. Infatti, per consentire ai più piccoli di giocare in totale sicurezza, sono stati creati mini gruppi da sette bambini ciascuno. Il programma del giorno e gli orari di apertura saranno disponibili sul programma del giorno (consultabile tramite Costa App).

Sarà possibile scegliere tre fasce orarie (mattino, pomeriggio, sera) di tre ore ciascuno. Per consentire di far giocare i più piccoli in sicurezza sono adottati frequenti protocolli di sanificazione e alla fine di ogni fascia oraria.

All'interno del Welcome Kit in cabina troverai il form d'iscrizione allo Squok Club (obbligatorio compilarlo e consegnarlo al personale Squok), il giornalino sulla sicurezza dedicato ai bambini ed il programma delle attività settimanali previste.

CENTRO MEDICO & CURE MEDICHE

56. A bordo è presente un centro medico?

Sì, le nostre navi sono dotate di un centro medico dotato dei più avanzati dispositivi sanitari per affrontare qualsiasi emergenza che si presenti durante la crociera, con personale medico e paramedico disponibile 24 ore su 24 per gestire qualsiasi problema di salute. Naturalmente, ogni nave lavora in piena collaborazione con le autorità sanitarie di terra per attivarsi per ogni evenienza.

- > Il centro dispone di un reparto dedicato e isolato per i casi sospetti di Covid-19 e dispone di tutta l'attrezzatura medica necessaria per eseguire a bordo test diagnostici di screening tramite tampone per accertare la positività o meno al Virus Sars-Cov-2, oltre a disporre di medicinali per il trattamento di ospiti che presentassero particolari sintomatologie;
- > Abbiamo potenziato la nostra capillarità in merito alla prevenzione e gestione degli eventuali casi Covid-19, grazie alla collaborazione con laboratori diagnostici di terra nelle destinazioni che visiteremo.

57. Il centro medico è sempre aperto per qualsiasi emergenza?

Costa ha rafforzato il servizio sanitario e di conseguenza il centro medico è aperto in una fascia oraria ampia. Per gli orari di apertura e chiusura del centro medico sei pregato di fare riferimento al programma del giorno.

Chiaramente, per qualsiasi emergenza medica siamo disponibili 24 ore su 24. Per ricevere immediata assistenza è possibile comporre dal telefono di cabina o dai telefoni pubblici in nave il numero 99 (Medical Emergency).

58. Se un ospite manifestasse i sintomi da Covid-19, cosa succede?

Qualora un ospite manifesti sintomi assimilabili al Covid-19, verrà immediatamente trasferito nel reparto dedicato e isolato all'interno del Centro Medico a bordo della nave; successivamente potrà essere spostato in isolamento in specifiche cabine con balcone attrezzate, che sono già state preventivamente identificate a questo scopo su ognuna delle nostre navi. Anche coloro che saranno stati in contatto ravvicinato e diretto con gli eventuali soggetti sintomatici, saranno trattati all'interno del Centro Medico e, se necessario, trasferiti in isolamento nelle cabine dedicate.

59. Se un ospite risultasse positivo al tampone naso-faringeo cosa succede?

Se un ospite dovesse risultare positivo al tampone, esso verrà immediatamente isolato e sbarcato al primo porto utile, in coordinamento con le autorità sanitarie di terra, seguendo tutte le opportune procedure con un trasferimento protetto e segnalazione alla ASL, per consentire di completare la quarantena a casa oppure in una struttura ospedaliera di terra. Per precauzione, la stessa procedura verrà adottata anche per i compagni di viaggio inclusi nella stessa prenotazione e per i primi contatti.

La nave seguirà quindi il protocollo di emergenza già predefinito secondo i protocolli concordati con le autorità, e non verrà messa in quarantena (salvo che a bordo ci sia un numero elevato di passeggeri risultati positivi al tampone).

60. Se al ritorno a casa, entro 14 giorni dallo sbarco, dovessi manifestare sintomi assimilabili al Covid-19, chi devo contattare?

Nella lotta al Covid-19, il fattore tempo è fondamentale: se presenti sintomi sospetti o sei certo di aver contratto il Covid-19, chiama tempestivamente il tuo medico curante che potrà fornirti le informazioni necessarie sul processo da seguire per informare le autorità sanitarie.

61. Dove potranno essere gettati i dispositivi medici usati?

Le mascherine, guanti e tutti i dispositivi medici protettivi dovranno essere gettati in appositi punti di raccolta, che saranno segnalati a bordo. Per quanto concerne i rifiuti medici essi verranno sigillati e gettati seguendo le scrupolose linee guida di sanità e sicurezza.

VARIE

62. Per poter rientrare nel mio paese di provenienza viene richiesta la presentazione di un tampone naso-faringeo con esito negativo: posso effettuare il tampone a bordo?

Sì, su richiesta sarà possibile prenotare a bordo il test diagnostico tramite tampone naso faringeo (test antigenico oppure molecolare RT-PCR). Il tampone sarà a pagamento e verrà effettuato a bordo prima dello sbarco.

I test disponibili sono limitati e disponibili fino ad esaurimento scorte: si raccomanda quindi di effettuare la prenotazione in anticipo per riservarsi la possibilità di effettuare a bordo il tampone.

63. Sono un Socio Costa Club: godrò a bordo dei benefici previsti dal mio livello?

Sì. Segnaliamo però che a seguito dell'implementazione del Costa Safety Protocol per alcune crociere, eccezionalmente e in via temporanea, alcuni dei benefici potrebbero variare o non essere disponibili. Per conoscere i benefici disponibili ti invitiamo a controllare sul sito e sulla Costa App nella sezione dedicata al Costa Club.

64. Quale è la capacità massima prevista delle varie aree della nave (Piscina, Spa, Casinò, Palestra)?

L'occupazione massima delle aree non è fissa ma è calcolata a seconda della capacità dell'ambiente, ed ogni nave differisce per struttura e caratteristiche: non esiste pertanto una occupazione massima fissa. Per un facile accesso, agli ospiti l'informazione sarà chiaramente indicata a bordo: ciascuna area presenterà un cartello con l'occupazione massima consentita, secondo le regole del protocollo italiano relative alla distanza di sicurezza.

65. Chi paga le spese di rientro se non si è ritenuti idonei all'imbarco o se si è positivi durante la crociera?

Con la polizza facoltativa Costa Relax, potrai chiedere il rimborso all'assicurazione (previo anticipo delle spese sostenute). In mancanza di una polizza assicurativa che copre i rischi connessi al Covid-19, le spese di rientro a domicilio, o eventuali costi di alloggio per la quarantena, saranno a tuo carico.

In ogni caso, il personale Costa offrirà assistenza nell'organizzazione del trasporto per il rientro a domicilio.