

PERGUNTAS FREQUENTES: O QUE MUDOU NO MEU CRUZEIRO COSTA PÓS COVID-19?

Este documento contém as principais novidades relacionadas às mudanças que estão acontecendo na vida a bordo, com a finalidade de colocar todas as interações da Costa com o passageiro, da reserva ao desembarque, sob a luz da “nova normalidade” introduzida pelas regulações de prevenção anti Covid-19.

As recomendações dadas neste documento são baseadas na atual situação de pandemia: claro, conforme esta situação for se desenvolvendo, podem haver alterações. Nós monitoraremos continuamente os acontecimentos relevantes ligados a nossa resposta à situação do Covid-19 e, se necessário, nós atualizaremos as informações compartilhadas em nossos protocolos de prevenção e medidas de segurança.

INFORMAÇÕES GERAIS

01. Quais são as principais medidas de segurança que serão colocadas em prática no navio?

Para garantir a máxima segurança para hóspedes e tripulantes, a Costa desenvolveu medidas de segurança a bordo em toda sua frota. Estas foram criadas visando garantir aos nossos hóspedes férias que sejam prazerosas e seguras ao mesmo tempo.

A vida a bordo de nossos navios envolve experiências diferentes que também acontecem em terra (restaurantes, bares, academias, spas, lojas), por isso planejamos seguir os protocolos de segurança definidos para esses tipos de atividade e desenvolver serviços que aumentem a segurança de nossos hóspedes e tripulantes.

Diferentemente de outros tipos de instalações turísticas, navios são equipados com hospitais e há uma equipe médica disponível 24 horas por dia, o que garante máxima segurança.

Em particular:

- Nós garantiremos a distância social ao reduzir o número de passageiros a bordo de cada um dos navios;
- As cabines serão nebulizadas a cada troca de hóspedes utilizando desinfetantes com ação antiviral (capazes de eliminar os vírus) e também serão limpas, higienizadas e desinfetadas diariamente;
- Todas as áreas públicas serão higienizadas diversas vezes ao dia utilizando detergentes desinfetantes poderosos; áreas públicas internas, incluindo os corredores onde as cabines ficam localizadas, também serão desinfectadas diariamente utilizando métodos inovadores incluindo nebulizantes antivirais (capazes de eliminar os vírus);
- Todo o pessoal embarcado operará com a proteção dos equipamentos de segurança necessários e prestará atenção especial à higienização das mãos (utilizando álcool – baseado em soluções de sanitização ou de sabão de antibacterial e água por pelo menos 20 segundos ao início e fim de cada um dos turnos);
- Os dispensadores de gel de sanitizante estarão disponíveis para hóspedes para usar em todas as áreas públicas do navio;
- Nas áreas públicas do navio, será obrigatório o uso de máscaras em todas as circunstâncias onde não será possível garantir um distanciamento social adequado, de acordo com as regulações;
- Em todas as áreas do navio, nosso sistema de ventilação fornecerá o máximo de filtração do ar externo, minimizando a recirculação de ar do interior.

02. O que é a certificação Biosafety Trust e por que ela é tão importante?

O Biosafety Trust Certification é um esquema de certificação inovadora para a prevenção e controle de contágio de infecções. Ele foi desenvolvido pelo Italian Naval Register (RINA), um grupo independente responsável por certificações e segurança no setor marítimo, entre outros. Este novo certificado fornece as melhores práticas para ajudar a minimizar os riscos de propagação de epidemias em lugares públicos e privados, com transportes públicos, lugares dedicados ao entretenimento (restaurantes, teatros, academias, museus, piscinas) e a acomodação (hotéis, cruzeiros, centros de convenções), centros assistenciais e asilos. A Costa é a primeira companhia de cruzeiros a conquistar esta importante certificação para proteger a saúde de seus hóspedes e tripulantes.

ANTES DO EMBARQUE (CHECK-IN/ NO TERMINAL)

03. Como acontecerá o check-in?

O check-in deverá ser feito online, a partir de 72h antes da partida, na plataforma My Costa (www.mycosta.com). Durante o check-in online, todos os passageiros (com exceção dos menores de idade) deverão pessoalmente:

- Completar/ modificar as informações nos campos do formulário (possivelmente já pré-preenchidos com base nas informações preenchidas pelo agente de viagens);
- Expressar seu consentimento a política de privacidade;
- Completar o questionário de saúde médica obrigatório.

Na plataforma My Costa você verá o intervalo de horários de embarque atribuído, no qual nós pediremos que você se apresente ao terminal de cruzeiros: é essencial que você seja pontual e respeite o intervalo de horários visando minimizar o fluxo de passageiros e evitar aglomerações. O horário de chegada ao terminal será escalonado com a definição clara dos horários de embarque para todos os passageiros.

Note que cada bilhete estará disponível somente quando todos os passageiros da reserva tiverem completado o check-in online. Se a reserva também incluir outros hóspedes, a pessoa que fez a reserva deverá inserir os detalhes do contato do outro hóspede na reserva e convidá-lo para fazer o check-in online.

04. O bilhete do cruzeiro e o formulário de bordo estarão disponíveis apenas no My Costa ou também no aplicativo da Costa?

O bilhete do cruzeiro e o formulário de bordo estarão disponíveis apenas no My Costa ao completar o check-in online a partir de 72h antes do embarque. O check-in deverá ser feito individualmente: cada hóspede (com exceção dos menores de idade) deverão acessar pessoalmente o My Costa para obter os documentos de viagem (individuais) e completar a auto certificação relacionado às suas próprias condições médicas. O hóspede adulto é quem deve preencher o formulário relativo aos hóspedes menores de idade.

05. Será necessário obter um atestado médico para completar o questionário obrigatório?

Não, a auto certificação do seu estado de saúde será suficiente.

06. Se durante o check-in online eu não for considerado elegível após ter preenchido o questionário médico obrigatório, o que acontece?

Neste caso, infelizmente, você e todos os seus companheiros de viagem incluídos na reserva não poderão receber sua passagem decruzeiro, e você receberá um reembolso total da tarifa do cruzeiro.

07. O que eu terei que fazer para embarcar se eu morar em uma zona de risco (definidas na planilha oficial de Covid-19) ou se eu tiver contato próximo de pessoas que estiveram na zona de risco nos últimos 14 dias?

Se este for o caso, para poder embarcar na data de saída do cruzeiro, será necessário executar um teste SWAB e apresentar um documento atestando resultados negativos. O tempo entre a execução do teste e o embarque não deve ser maior do que 72 horas.

08. Será possível alterar a janela de horários de bordo que me foi atribuída?

Infelizmente, não será possível alterar a janela de horários de bordo atribuída. Mesmo que você vá viajar com outras pessoas que fizeram outras reservas, não será possível escolher e combinar horários de bordo: visando evitar aglomerações e que os procedimentos aconteçam da melhor forma, cada hóspede deve comparecer ao terminal de embarque no horário alocado.

09. Como o teste SWAB nasofaríngeo será realizado?

Até o momento, a ferramenta mais confiável e efetiva para o correto diagnóstico de Covid-19 é o SWAB nasofaringeo: um teste sem dor, rápido e compreensivo. O teste consiste em utilizar uma espécie de cotonete SWAB para coletar uma amostra do material biológico presente no trato respiratório superior (nariz e faringe) e então analisá-lo. Os resultados do

teste estarão disponíveis em até 30 minutos depois da coleta: o embarque só será permitido caso o resultado dos testes seja negativo. Os custos com o teste serão inteiramente absorvidos pela Costa.

10. Quais tipos de verificações de saúde serão executadas no embarque?

A fim de proteger a saúde dos passageiros e todos os outros hóspedes que estão a bordo, alguns procedimentos de segurança foram implementados, seguindo os protocolos de saúde em vigor e em total alinhamento com as regulações aplicáveis, incluindo:

- O teste de diagnóstico de Covid-19 (SWAB nasofaríngeo) para todas as pessoas a bordo do navio, seja hóspede ou tripulante (custeado pela Costa)
- Medição da temperatura corporal utilizando um sistema infravermelho no momento do embarque: caso a temperatura do corpo esteja acima de 37,5°C ou sintomas parecidos com os da gripe, você precisará passar por mais um check-up médico;
- Checagem se houve alguma mudança em seu estado de saúde desde a auto-certificação feita durante o check-in online;
- Presença constante de pessoal especializado para monitorar as condições de saúde durante os embarques;

Este pessoal especializado terá acesso às condições de saúde de todos os que embarcam desta forma: a fim de proteger a saúde de hóspedes e tripulantes, a Costa poderá se recusar a fornecer o acesso ao navio caso as condições necessárias de saúde não sejam atendidas.

11. Em quais condições de saúde o embarque será recusado?

Uma pessoa não poderá embarcar caso:

1. Apresente sintomas comuns ao do Covid-19 (por exemplo: pessoas com a temperatura corporal acima de 37,5°C, pessoas que reportem ou apresentem sinais como tosse e dificuldade de respirar);
2. Tenham tido contato nos últimos 14 (ou dentro de 2 dias após os primeiros sintomas) com um caso confirmado de Covid-19;
3. Tenham tido contatos próximos com casos confirmados de Covid-19, os quais tenham sido regularmente reportados às autoridades de saúde competentes.

No caso de uma pessoa se encaixar nas categorias referidas nos pontos 1) e 2), o pessoal da saúde a bordo e/ou o pessoal identificado pela Administração da Companhia tomará as medidas para separar casos suspeitos e direcioná-los para áreas "seguras" que forem previamente indicadas pelas Autoridades Portuárias. Os indivíduos apontados pela Administração da Companhia informarão imediatamente as autoridades locais de saúde sobre os casos suspeitos que não foram permitidos embarcar.

Os indivíduos que se encaixem na categoria descrita no item 3), mesmo que assintomáticos, não poderão embarcar. Nestes casos, a Administração da Companhia informará formalmente às partes envolvidas a razão pela qual não será permitido o embarque.

12. Quais são as principais medidas preventivas que serão tomadas no Terminal de embarque/ desembarque?

A fim de garantir a segurança máxima dos hóspedes, a Costa implementou novas medidas preventivas nos Terminais de Cruzeiros dos portos visitados pelos navios. Particularmente::

- Aumento da frequência e da intensidade da sanitização e desinfecção das áreas comuns;
- Rearranjo espacial de forma a respeitar o distanciamento social e aumento do número de salas de espera para hóspedes nos terminais;
- Uso de todos os canais de comunicação disponíveis (anúncios, vídeos, sinalizações) para providenciar as informações necessárias sobre higiene e outras práticas relacionadas a segurança e prevenção;
- Uso obrigatório de máscaras por hóspedes, tripulantes e funcionários;
- Instalação de inúmeros dispensadores de gel desinfetante para as mãos;
- Sanitização dos sistemas de ar condicionado.

13. Quantas bagagens você pode levar a bordo?

As regras de bagagem não mudaram como resultado das regras de prevenção da Covid-19. Cada passageiro, além da bagagem de mão, pode assim levar a bordo: mais uma mala para os cruzeiros de até 7 dias, duas malas para os cruzeiros até 14 dias e três malas para os cruzeiros com mais de 14 dias.

EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO PESSOAL

14. Terei que usar máscara e luvas nas minhas férias?

Tal como está acontecendo na vida em terra, será indispensável o uso de máscara em todas as circunstâncias em que não seja possível garantir um distanciamento social adequado. Assim, não será necessário o uso nas zonas exteriores onde o distanciamento social é respeitado, nas espreguiçadeiras, na piscina e durante o serviço de restaurante e bar, uma vez sentado à mesa. Será, entretanto, necessário o uso de máscara no terminal durante o embarque, bem como em todas as demais áreas públicas do navio.

Durante as suas férias, você não precisará usar luvas descartáveis, graças à presença constante de dispensadores de gel desinfetante para as mãos, localizados em diferentes áreas do terminal e do navio.

15. Posso usar todo tipo de máscara?

Tal como em terra, podem ser utilizadas máscaras faciais não cirúrgicas, ou seja, máscaras descartáveis ou laváveis, assim como máscaras caseiras, desde que feitas em múltiplas camadas de material que proporcionem uma barreira adequada. Ao mesmo tempo, elas devem garantir conforto e respirabilidade, com formato e caiamento adequados para cobrir o rosto desde o queixo até acima do nariz.

16. Será possível comprar máscaras a bordo do navio?

Certamente, durante o tempo de permanência a bordo, as máscaras descartáveis estarão disponíveis em packs de 5 a um custo de 2,50 € e podem ser adquiridas nos bares a bordo do navio. Além disso, o "Welcome Kit" em sua cabine contém um pacote gratuito de cinco máscaras para você usar. Em qualquer caso, recomendamos que você se equipe com antecedência com itens úteis para reduzir o risco de infecção, como desinfetante para as mãos e máscaras.

FERRAMENTAS DIGITAIS E O PAPEL DO COSTA APP

17. Como posso minimizar a interação e o contato direto com as superfícies?

Para garantir que minimizamos o contato com as superfícies e pessoal, iremos oferecer a todos os nossos hóspedes, antes e durante o cruzeiro, uma série de soluções digitais:

- Todos os serviços pagos no cruzeiro podem ser reservados antes do embarque na plataforma My Costa (www.mycosta.com): do tratamentos no spa, às excursões e pacotes de bebidas - graças à reserva antecipada você terá a certeza de evitar qualquer espera;
- A bordo, o Costa App será a ferramenta chave para as suas férias: com o Costa App, a partir do seu smartphone você pode, por exemplo, reservar uma experiência ou uma excursão, consultar as suas despesas e organizar o seu dia com o programa diário digital. O Costa App é gratuito para uso a bordo, mesmo no mar, sem necessidade de compra de pacote de internet;
- O novo serviço "Call Me" é uma forma prática de atendimento personalizado através do telefone da cabine, com o qual você poderá ligar para os diversos serviços de bordo para fazer reservas e pedir informações;
- Monitores interativos a bordo, quando presentes, permitirão que você reserve serviços no cruzeiro com segurança (por exemplo, fotos, excursões, pacote de internet);
- As telas digitais e o canal "Info" dedicado na TV da cabine;
- Os telefones da cabine, a partir dos quais você pode ligar para os diversos serviços de bordo para reservas e informações;
- Sistema de QR code para que ao utilizar o seu smartphone à mesa, visualizando facilmente o nosso cardápio de comidas e a lista de bebidas e coquetéis.

PESSOAL

18. Quais protocolos de higiene devem ser seguidos pela tripulação?

Estreitamos os protocolos de higiene que nossa equipe terá que seguir. Além de usar equipamentos de segurança, a tripulação deverá realizar triagens de temperatura corporal pelo menos uma vez ao dia, por meio de dispositivos automáticos localizados em diversas áreas do navio. Todo o nosso pessoal a bordo foi submetido a um check-up médico antes do embarque para verificar o seu estado de saúde.

19. O pessoal da Costa recebeu treinamento específico?

Sim, todo o pessoal a bordo dos navios Costa e nos terminais será devidamente formado, através de cursos de formação, sobre os protocolos de segurança que vierem a ser adotados, de acordo com as normas sanitárias nacionais; e sobre como prevenir e gerenciar situações de emergência em que os passageiros exibam sintomas suspeitos que podem ser atribuídos à Covid-19. A nossa tripulação compromete-se também a informar os hóspedes dos procedimentos a seguir em caso de suspeita de sintomas e/ ou temperatura corporal superior a 37,5 ° C.

Nas áreas destinadas à tripulação, haverá um amplo leque de informações, por meio de placas, telas digitais e anúncios sonoros, contendo as principais regras de higiene e como administrar corretamente a interação com os hóspedes.

ÁREAS PÚBLICAS A BORDO

20. Quais são os cuidados tomados para as áreas públicas a bordo?

A Costa Cruzeiros respeita os regulamentos colocados em vigor pelas autoridades nacionais e internacionais:

- Áreas públicas internas e externas serão higienizadas duas vezes ao dia com o uso de detergentes desinfetantes poderosos (as áreas internas também serão desinfetadas uma vez por dia usando um nebulizador com desinfetante virucida, ou seja, que seja capaz de eliminar vírus);
- Todas as áreas públicas terão dispensadores de gel desinfetante para as mãos disponíveis para os hóspedes; em

particular, haverá dispensadores de gel desinfetante para as mãos perto dos dispositivos de pagamento automático e monitores interativos para permitir que todos os convidados higienizem as mãos antes e depois do uso

- Superfícies com alta incidência de contato, como botões de elevador, alças e corrimãos, serão frequentemente higienizadas
- Os balcões de informações na recepção e no escritório de excursões serão equipados com barreiras de vidro; todos os membros da tripulação devem usar máscara e, se houver, luvas de proteção
- Os banheiros públicos serão higienizados com frequência
- Os assentos dos decks externos terão superfícies que podem ser lavadas e higienizadas: por isso optamos pela retirada de algumas almofadas de tecido e redes
- Em pontos estratégicos de nossos navios, haverá ampla divulgação aos hóspedes dos serviços de bordo, por meio de sinalização, telas digitais e anúncios sonoros, contendo as principais recomendações de higiene e como utilizá-la

21. Será possível movimentar-se entre os conveses do navio utilizando os elevadores?

Sim, será possível. As placas nas proximidades dos elevadores fornecerão indicações precisas sobre a ocupação máxima. Além disso, os botões do elevador serão frequentemente higienizados por nossa equipe.

22. Será possível nadar na piscina?

Sim, mas com algumas limitações. Só será possível o acesso à área da piscina nos conveses externos do navio, mas haverá um limite para o número de pessoas que poderão utilizá-la ao mesmo tempo.

23. Será possível acessar a área da banheira de hidromassagem?

Sim, mas será acessível com certas limitações. Só pode ser utilizado por companheiros de viagem incluídos na mesma reserva e o número de pessoas que podem utilizá-lo ao mesmo tempo será limitado. Antes de entrar na água será obrigatório higienizar as mãos e enxaguar o corpo após a lavagem com sabão.

24. Será possível usar as espreguiçadeiras?

Sim, as espreguiçadeiras serão adequadamente espaçadas para permitir que os hóspedes tomem sol e serão higienizadas pela tripulação.

25. O sistema de ventilação está em conformidade com o regulamento?

Claro. O ar que ventila no navio será de alta qualidade graças aos novos filtros que garantem uma elevada eficiência de filtragem. Nossos sistemas de ventilação a bordo fornecerão uma filtragem ideal do ar fresco de fora, minimizando a recirculação do ar interno.

26. Poderei medir a temperatura do meu corpo a bordo?

Sim, a qualquer hora do dia que você quiser, você pode medir a temperatura do seu corpo nos aparelhos automáticos localizados em vários pontos do navio. Para medir sua temperatura, você precisa seguir três etapas simples:

1. coloque o código de barras do Costa Card próximo ao dispositivo;
2. posicione-se na distância correta;
3. verifique a temperatura no dispositivo.

Se a temperatura ultrapassar 37,5 ° C você deve ir até sua cabine e entrar imediatamente em contato com o centro médico (disque 99 - Emergência Médica) para obter assistência.

27. Como funcionará o serviço de Recepção?

O serviço de Recepção só estará ativo através do serviço telefônico "Call Me": ligue 3333 da sua cabine e teremos todo o gosto em esclarecer qualquer dúvida que possa ter. O acesso à Recepção só será possível mediante a pedido dos nossos funcionários, por meio de marcação telefônica. Na TV de sua cabine, você encontrará tutoriais que o ajudarão a dar os primeiros passos em um cruzeiro (por exemplo, como vincular seu Costa Card a uma forma de pagamento, como ativar pacotes de internet, etc.).

SEGURANÇA

28. Quais são os métodos disponíveis para realizar o exercício de emergência obrigatório?

O capitão pode, a seu próprio critério, escolher uma das duas maneiras diferentes de conduzir o exercício de emergência obrigatório:

- A) um exercício coletivo "tradicional" na estação de reunião atribuída, ou
- B) em pequenos grupos no ponto de encontro designado por meio de tutoriais simples, até meia hora antes da partida do navio

Você também encontrará todas as informações e instruções relativas ao exercício de segurança de cabine (canal de TV

dedicado) e será alertado por meio de anúncios públicos para realizar o exercício após embarcar no navio.

29. Como ocorre o "Smart Drill"?

O exercício de emergência continuará sendo obrigatório para todos os passageiros que estiverem embarcando. Para garantir o distanciamento social, além do tradicional encontro de grupo, um novo método conhecido como "Smart Drill" estará disponível a critério do Comandante que avaliará os níveis de ocupação a bordo do navio. O funcionamento do "Smart Drill" é simples e conveniente: após o embarque e a ida para a cabine, os hóspedes são convidados a se familiarizar com as informações de segurança fornecidas (folheto, vídeo na TV e informações no verso da porta da cabine). Em seguida, deverão retirar o colete salva-vidas e o Costa Card e dirigir-se diretamente ao ponto de encontro, onde encontrarão a equipe responsável pelo Exercício de Emergência personalizado e para pequenos grupos. O "Smart Drill" é válido como um substituto para o exercício de grupo.

CABINES

30. Que precauções de segurança são tomadas na cabine?

- > Limpeza e desinfecção diária, bem como nebulização a cada mudança de hóspede com um tratamento capaz de eliminar vírus;
- > Desinfecção diária por nebulizador dos corredores dos conveses onde estão localizadas as cabines;
- > Limpeza e desinfecção dos lençóis em alta temperatura;
- > Desinfecção de banheiros com produtos específicos e profissionais de base alcalina;
- > Serviço de quarto disponível mediante solicitação

ENTRETENIMENTO

31. Como será o entretenimento a bordo?

- > Durante o seu cruzeiro, você poderá assistir a incríveis espetáculos a bordo e participar das atividades de lazer diárias, de acordo com as normas de prevenção necessárias;
- > A ocupação dos cinemas e dos Show Lounges será reduzida em cerca de 50% para garantir o correto distanciamento entre membros da audiência;
- > Por motivos de segurança será necessário apresentar o seu Costa Card a nossa equipe e proceder à sua digitalização na entrada dos cinemas e Show Lounges;
- > Durante os shows será obrigatório o uso de máscara protetora;
- > Redesenharmos o layout dos assentos de bordo para garantir uma distância segura entre os passageiros; os assentos que não podem ser usados serão marcados com sinais apropriados;
- > Somente os hóspedes incluídos na mesma reserva poderão ocupar assentos contíguos no teatro, sempre respeitando o distanciamento com outros convidados;
- > Os espetáculos em cartaz serão oferecidos repetidos várias vezes para dar a todos os passageiros a oportunidade de os ver;
- > Ao final de cada show, antes do início de um novo, nossa equipe desinfetará toda a área e todas as poltronas com produtos desinfetantes eficazes;
- > Além disso, dispensadores de desinfetante para as mãos estarão disponíveis para uso dos convidados ao entrar e sair do teatro.

32. Como acontecerá o entretenimento musical nos lounge-bares?

No programa diário serão oferecidos shows de música ao vivo em todos os lounge-bares. Novamente, a ocupação dos quartos será regulamentada para permitir o distanciamento social com base nos assentos disponíveis.

33. Haverá danças noturnas e festas na discoteca a bordo?

Como não podíamos ter certeza de evitar aglomerações e respeitar o distanciamento social nestas situações, optamos por não oferecer este tipo de eventos dentro da discoteca: serão substituídos por espetáculos ao vivo e inesquecíveis, que lhe permitirão divertir-se com toda a segurança.

PAGAMENTOS

34. Como funcionarão os pagamentos a bordo?

O Costa Card será sempre o único meio de pagamento a bordo. Para pagar as suas despesas, você pode optar por associar o seu Costa Card a um cartão de crédito (Visa, Mastercard e American Express, Pagobancomat), ou depositar nele à vista através das máquinas automáticas especiais de bordo.

RESTAURANTES E BARES

35. Será possível pedir bebidas em bares?

A bordo, em todos os nossos bares, que estarão abertos nos horários indicados no programa diário, você poderá fazer o seu pedido com os nossos garçons. Você também poderá fazer o pedido e retirar seu pedido diretamente no balcão, seguindo as placas de segurança, mas não poderá ficar lá ou consumir alimentos ou bebidas no balcão.

Todas as áreas de hóspedes serão claramente marcadas e definidas para evitar a criação de filas e aglomerações. Além disso, as mesas serão higienizadas após cada uso

36. Como será a disposição dos assentos nos restaurantes?

Os nossos restaurantes estão preparados para o receber da melhor forma, respeitando o distanciamento social: o espaço entre as cadeiras das mesas, e entre as próprias mesas, foi pensado para que as refeições possam ser feitas com total segurança.

37. Como posso consultar a lista de pratos e bebidas nos restaurantes e bares a bordo?

Para visualizar com segurança o cardápio do dia e as bebidas disponíveis em nossos restaurantes e bares de bordo, introduzimos o QR code, que podem ser facilmente lidos pelo smartphone.

Nos restaurantes principais, caso não tenha smartphone, poderá pedir ao nosso pessoal um menu de papel descartável.

38. Será possível escolher a mesa para fazer as refeições?

Nenhuma mesa será alocada para café da manhã ou almoço. Para garantir a segurança de todos os hóspedes, pedimos que se sente a uma mesa exclusivamente com os seus companheiros de viagem incluídos na sua reserva.

No jantar, por outro lado, ser-lhe-á atribuída uma mesa com os seus acompanhantes de viagem que se encontram na mesma reserva, ou que reservaram em separado mas que ligaram as respectivas reservas antes da partida.

39. Como solicito a vinculação de duas reservas diferentes para obter a opção “jantar com”?

Você pode fazer isso por meio de sua agência de viagens ou ligando para nossa Central de Atendimento, mas apenas antes da partida.

40. O serviço de buffet será fornecido?

Não, o serviço de buffet para este tipo de cruzeiro estará suspenso. Café da manhã, almoço, lanche da tarde e jantar serão servidos nos restaurantes e fornecidos pela nossa tripulação.

41. Que cuidados estão sendo tomados para restaurantes e catering?

- Todos os nossos restaurantes e bares serão limpos e higienizados antes do serviço, no final do serviço e após cada utilização da mesa pelos clientes;
- Além disso, a tripulação servirá comida com os equipamentos de proteção individual necessários (máscara e luvas descartáveis);
- Nossos cardápios estarão disponíveis para visualização via smartphone, digitalizando o QR code diretamente na mesa; para quem não tem smartphone poderemos disponibilizar cardápios de papel descartáveis;
- A Costa disponibilizará entradas e saídas separadas para os hóspedes que entrem e saiam dos restaurantes a bordo;
- Por razões de segurança, antes de comer a sua refeição deve apresentar o seu Costa Card ao nosso pessoal e proceder à sua leitura;
- Lembramos que a Costa sempre esteve na vanguarda dos protocolos HCCP e dos padrões americanos USPH (mais restritivos que os europeus) no que diz respeito ao controle e segurança higiênica dos alimentos fornecidos.

EXCURSÕES

42. Será possível reservar excursões na Costa?

Claro! A melhor forma de reservar uma excursão com segurança é fazê-la do conforto da sua casa, antes da partida, através da plataforma My Costa (www.mycosta.com). A bordo, você ainda pode reservar suas excursões Costa através de:

- Costa App
- Monitores interativos a bordo (quando disponíveis);

- Ligando para o escritório de excursões My Tours do telefone da cabine
- Marcar uma consulta individual com nossos especialistas em turismo para receber informações personalizadas no balcão de informações.

43. Como acontecem as excursões da Costa?

Para proteger a sua saúde e a de outros passageiros e tripulantes, você só pode desembarcar em terra comprando uma de nossas excursões seguras.

As excursões Costa são as mais seguras: escolhemos locais onde seja possível garantir o distanciamento social, com pequenos grupos de pessoas, para que dentro os espaços sejam confortáveis e as distâncias exigidas pela regulamentação em vigor sejam devidamente respeitadas.

Pontos de encontro dedicados no navio serão comunicados para cada excursão a fim de realizar um desembarque seguro. Além disso, as saídas de ônibus serão escalonadas.

Para garantir a segurança, os ônibus serão completamente higienizados antes e depois de cada uso.

Os participantes e guias devem usar máscaras de proteção; além disso, durante as excursões guiadas, os hóspedes receberão fones de ouvido descartáveis e lenços umeedecidos.

As vagas são limitadas: reserve seus passeios escolhidos imediatamente no MyCosta e reserve seu lugar.

44. Minha temperatura será verificada quando eu decidir fazer uma excursão da Costa?

Sim, a verificação da temperatura corporal ocorrerá no momento do desembarque e também no embarque, ao retornar de uma excursão.

45. O que acontece se eu desembarcar para fazer uma excursão e, ao retornar, estiver com uma temperatura acima do permitido?

Se sua temperatura no retorno da excursão exceder 37,5 °C *, você fará um teste de cotonete a bordo e será colocado em isolamento. O cotonete será feito às custas de Costa.

* O limite superior de temperatura que não deve ser excedido pode variar dependendo dos regulamentos locais em cada porto visitado pelo navio.

46. Se o exame SWAB der positivo, qual é o procedimento?

Em caso de resultado positivo no teste do cotonete, o hóspede e quaisquer acompanhantes de viagem incluídos em sua reserva serão desembarcados no primeiro porto disponível e voltarão ao local de residência, para permitir que a quarentena seja concluída em casa ou em um hospital em terra firme.

CASSINO/ SPA/ ACADEMIA

47. Será possível jogar no Casino?

Sim, você poderá acessar o Cassino e jogar, mas com algumas limitações. Para jogos de mesa (por exemplo, Roleta, Fun21), o número de pessoas jogando ao mesmo tempo será restrito e não será possível assistir a quem joga.

As máquinas caça-níqueis estarão ativas em menor número e serão higienizadas adequada e frequentemente por nossa equipe ao final de cada uso por um hóspede. Todos os outros itens usados nos jogos também serão higienizados frequentemente por nossa equipe.

48. Será possível acessar o SPA e o salão de beleza?

Sim, as áreas de Spa e Beleza estão à disposição de todos os hóspedes, com limitações de acesso para garantir o bem-estar de todos em um ambiente seguro. No caso de tratamentos específicos que impliquem interação direta com a operadora, também será obrigatório o uso de máscara conforme o regulamento. As camas de tratamento de bem-estar serão higienizadas antes e depois de cada uso.

49. Será possível treinar dentro da academia?

Sim, será possível acessar e treinar na academia seguindo algumas regras que introduzimos:

- Para acessar a academia, você terá de registrar a sua entrada comunicando ao nosso pessoal o seu nome e número da cabine; depois de concluir o treinamento, você precisará fazer concluir a verificação;
- Antes de entrar na academia, você precisará higienizar as mãos e colocar a máscara enquanto não estiver fazendo exercícios
- Para além da habitual e frequente higienização das máquinas e equipamentos pelo nosso pessoal, cada convidado deve, após a utilização, desinfectar as máquinas e equipamentos que utilizou para treinar;
- Os equipamentos que podem ser utilizados estarão devidamente sinalizados; em caso de dúvida nossa equipe estará à disposição para orientar;
- As aulas fornecidas por nossos instrutores terão uma capacidade limitada e serão repetidos várias vezes ao longo do

dia para garantir o acesso a todos os hóspedes.

FOTOS

50. Será possível comprar fotos das férias a bordo?

Claro. Para comprar as fotos tiradas por nossos fotógrafos você precisa ir até a área Meus Momentos, onde encontrará todas as fotos tiradas, organizadas por data. Antes de tocar nas fotos, você deve higienizar as mãos. Se a sua foto não estiver entre as exibidas, você pode pedir informações à nossa equipe e eles o ajudarão a procurá-la.

ÁREAS PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES

51. Quais áreas dedicadas as crianças podem acessar e quais são as regras aplicáveis?

Crianças de 6 a 11 anos terão acesso garantido à área de lazer do Squok Club (crianças de 3 a 6 anos também podem ter acesso ao Squok Club, em sala exclusiva, mas apenas com a presença de um adulto). Crianças maiores de 6 anos devem usar máscara de proteção.

O número de ocupantes será limitado e só será possível chegar com reserva prévia, em pequenos grupos. Na verdade, para permitir que os pequenos brinquem com total segurança, foram criados mini grupos de sete crianças cada. A programação diária e o horário de funcionamento estarão disponíveis na programação diária (disponível através do Costa App).

Você pode escolher entre três intervalos de tempo (manhã, tarde e noite), cada um com a duração de três horas. Para permitir que pequenos brinquem com segurança, são adotados protocolos de higienização frequentes ao final de cada horário.

Dentro do Welcome Kit em sua cabine você encontrará a ficha de inscrição do Squok Club (é obrigatório preencher e entregar aos funcionários da Squok), a apostila de segurança para crianças e o programa de atividades semanais.

CENTRO MÉDICO E DE TRATAMENTO

52. Existe algum centro médico a bordo?

Sim, nossos navios estão equipados com um centro com os mais avançados equipamentos médicos para atender a qualquer emergência que possa surgir durante o cruzeiro, com equipe médica e paramédica à disposição 24 horas por dia para tratar de qualquer problema de saúde. Naturalmente, cada navio trabalha em total cooperação com as autoridades de saúde em terra para lidar com qualquer eventualidade.

- O centro tem uma ala de isolamento dedicada para casos suspeitos de Covid-19 e tem todo o equipamento médico necessário para transportar testes de rastreio diagnóstico a bordo com cotonetes para verificar se o vírus Sars-Cov-2 é positivo ou não, bem como ter medicamentos disponíveis para tratar hóspedes que apresentam sintomas específicos;
- Fortalecemos nossa capacidade de prevenção e gerenciamento de casos Covid-19, graças à colaboração do laboratório de diagnóstico em terra nos destinos que visitaremos.

53. O centro médico está sempre aberto para qualquer emergência?

A Costa tornou a sua provisão de saúde mais robusta e, como resultado, o centro médico está aberto por um longo período de tempo. Para saber os horários de abertura e fechamento do centro médico, consulte a programação diária.

Claro, para qualquer emergência médica, estamos disponíveis 24 horas por dia. Para receber assistência imediata, você pode discar 99 (Emergência Médica) do telefone de sua cabine ou dos telefones públicos do navio.

54. Se um convidado apresentar sintomas de Covid-19, o que acontece?

Se um hóspede apresentar sintomas semelhantes aos da Covid-19, ele será imediatamente transferido para a ala de isolamento exclusiva dentro do Centro Médico a bordo do navio; em seguida, poderá ser transferido para o isolamento em cabines específicas com sacadas, já identificadas para o efeito em cada um de nossos navios. Mesmo aqueles que estiveram em contato próximo e direto com algum indivíduo sintomático serão tratados no Centro Médico e, se necessário, transferidos para o isolamento em cabines exclusivas.

55. Se o teste SWAB nasofaríngeo de um hóspede for positivo, o que acontece?

Se o teste SWAB de um hóspede for positivo, ele será imediatamente isolado e desembarcado no primeiro porto disponível, em coordenação com as autoridades de saúde em terra, seguindo todos os procedimentos apropriados com uma transferência protegida e relatando à ASL, para que a quarentena pode ser concluída em casa ou em um hospital em terra. Por precaução, o mesmo procedimento também será adotado para os acompanhantes incluídos na mesma reserva. Os custos de transferência em qualquer caso serão suportados pela Costa.

O navio seguirá então o protocolo de emergência que já foi predefinido de acordo com os protocolos acordados com as autoridades, e não será colocado em quarentena (a menos que haja um grande número de passageiros a bordo com teste SWAB

positivo).

56. Se, ao voltar para casa, dentro de 14 dias após o desembarque, eu tivesse sintomas semelhantes aos de Covid-19, com quem devo entrar em contato?

Na luta contra a Covid-19, o fator tempo é crucial: se você voltar para casa e apresentar sintomas suspeitos em 14 dias ou tiver certeza de ter contraído a Covid-19, ligue para nós imediatamente no 2123.3677: assim, podemos rastrear qualquer possíveis contatos e evitar uma possível propagação posterior.

57. Onde os dispositivos médicos usados podem ser descartados?

Máscaras, luvas e todos os dispositivos médicos de proteção devem ser descartados em pontos de coleta especiais, que serão indicados a bordo. O lixo hospitalar será lacrado e descartado de acordo com diretrizes rígidas de saúde e segurança.

OUTROS

58. Sou sócio do Costa Club: terei os benefícios a que meu nível me dá direito a bordo?

Sim. Salientamos, no entanto, que, na sequência da implementação do Protocolo de Segurança Costa, em alguns cruzeiros, a título excepcional e temporário, alguns dos benefícios podem variar ou não estar disponíveis.

59. Qual a capacidade máxima das várias áreas do navio (Piscina, Spa, Casino, Ginásio)?

A ocupação máxima das áreas não é fixa, mas é calculada de acordo com a capacidade do ambiente, e cada navio difere em sua estrutura e características: Não há, portanto, ocupação máxima fixa. Para um fácil acesso, as informações serão claramente indicadas aos hóspedes a bordo: em cada área será exibida uma placa indicando a ocupação máxima permitida, de acordo com as regras do protocolo italiano de afastamento seguro.