



- FAQ -

## Umfassende Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen

### REISEBESCHRÄNKUNGEN

Gibt es im Rahmen der neuen Maßnahmenkatalogs irgendwelche Reisebeschränkungen bezüglich Vorerkrankungen, aktuellem Gesundheitszustand, Alter oder Nationalität?

Alle Gäste müssen gesund und in gutem körperlichem Zustand sein. Gesundheit und Sicherheit haben für uns oberste Priorität, deshalb empfehlen wir unseren Gästen, vor Reiseantritt einen ärztlichen Rat einzuholen, wenn sie zu einer Risikogruppe gehören.

Die aktuellen Hinweise der Weltgesundheitsorganisation, der EU Healthy Gateways und anderer Institutionen besagen, dass die Auswirkungen von COVID-19 bei älteren Menschen oder Menschen mit schweren Vorerkrankungen wie Lungen- oder Herzerkrankungen, Diabetes oder Erkrankungen, die das Immunsystem beeinträchtigen, häufig schwerwiegender sind. Nach Angaben der EU Healthy Gateways gehören Reisende über 65 Jahren zur Risikogruppe. Älteren Gästen und Gästen, die unter einer der beschriebenen Krankheiten leiden, wird deshalb empfohlen, vor Reiseantritt einen Arzt aufzusuchen oder die örtlichen Gesundheitsbehörden zu konsultieren, um abzuklären, ob eine Reise zum momentanen Zeitpunkt möglich ist.

Gibt es irgendwelche Reisebeschränkungen aufgrund deren bestimmten Nationalitäten oder Ländern die Einschiffung verweigert werden könnte?

Auf den Kreuzfahrten mit der MSC Grandiosa und der MSC Magnifica (ab Sommer 20) werden wir zunächst nur Gästen aus den europäischen Schengen-Ländern die Einschiffung gewähren. \*

Darüber hinaus muss sich jeder Gast, der aus einem der Länder bzw. Regionen anreist, welche vom Europäischen Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (ECDC) als "Risikogebiet" eingestuft wurde, spätestens 72 Stunden vor Abfahrt des Schiffes einem RT-PCR-Test unterziehen. Die Testergebnisse sind vor der Einschiffung am Terminal vorzulegen.

Wir beobachten den globalen Gesundheitszustand genau. Im Falle von Änderungen der aktuellen Reiseanforderungen, werden wir unsere Buchungsbestimmungen anpassen und unsere Gäste mit bestehenden Buchungen rechtzeitig informieren. Aufgrund von COVID-19 können sich zusätzliche Reisebeschränkungen für bestimmte Nationalitäten oder sogar für bestimmte ergeben. Sollten sich im Laufe der Zeit unsere Bestimmungen ändern, werden wir betroffene Gäste selbstverständlich informieren.

\* Österreich, Belgien, Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Ungarn, Island, Italien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden, Schweiz

Werden zukünftig nur Mitglieder derselben Familie oder desselben Hausstands eine Kreuzfahrt machen dürfen? Werden Freundesgruppen an Bord auch erlaubt sein?

In Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften können wir an Bord sowohl Freundesgruppen als auch Familien begrüßen, die zusammen als eine geschlossene Gruppe reisen. Die Gäste werden gebeten, zum Zeitpunkt der Buchung mitreisende Familienangehörige oder Freunde anzugeben (sofern sie nicht dieselbe Buchungsnummer haben), damit wir an Bord dementsprechend Tischreservierungen für das Abendessen vornehmen können.

## EIN-UND AUSSCHIFFUNG

Werden von Gästen bei der Einschiffung medizinische Dokumente verlangt, welche nachweisen, dass sie nicht mit COVID-19 infiziert sind?

Vor der Einschiffung müssen alle Gäste einen Gesundheitsfragebogen ausfüllen und alle Krankheitssymptome oder Kontakte zu Personen mit einem bestätigten oder vermuteten Fall von COVID-19 angeben. Zusätzlich erfolgt im Terminal eine kontaktlose Temperaturmessung. Abhängig von dem Ergebnis, könnte eine Zweituntersuchung durch ein medizinisches Fachpersonal nötig sein oder sogar die Einschiffung verweigert werden.

Auf Kreuzfahrten mit der MSC Grandiosa und der MSC Magnifica (ab Sommer 2020) For MSC Grandiosa and MSC Magnifica sailings (starting in Summer 2020), wird bei allen Gästen vor der Einschiffung am Terminal ein COVID-19-Screening (Immunfluoreszenz-Tupfertest) durchgeführt, um sicherzustellen, dass sie gesund und reisefähig sind.

Darüber hinaus muss jeder Gast, der aus einem der Länder oder Regionen anreist, welche vom Europäischen Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (ECDC) als "Risikogebiet" eingestuft wurden, spätestens 72 Stunden vor Abfahrt des Schiffes einen RT-PCR-Test machen. Die Testergebnisse sind vor der Einschiffung am Terminal vorzulegen.

Die Liste der Risikoländer, die auf den Vorgaben des ECDC beruht, kann auf der Website von MSC Cruises eingesehen werden. Jegliche anfallenden Aktualisierungen werden unseren Gästen mit bestehenden Buchungen rechtzeitig mitgeteilt werden.

Was geschieht, wenn einem Gast die Einschiffung aus gesundheitlichen Gründen verweigert wird?

Wenn ein Gast Krankheitssymptome – wie eine höhere Temperatur als 37,5°C – aufweist oder Bedenken bezüglich seines Gesundheitsfragebogens aufkommen, erfolgt eine Zweituntersuchung. Diese umfasst ein ausführliches Gespräch, eine weitere Temperaturmessung, eine medizinische Untersuchung und, falls erforderlich, einen Labortest.

Sollte der Gast nach diesen Untersuchungen als nicht reisefähig eingestuft werden, wird er bei seinen nächsten Schritten für die Rückreise nach Hause unterstützt oder möglicherweise in einer örtlichen medizinischen Einrichtung behandelt, um die bestmögliche Versorgung und Betreuung zu gewährleisten.

### Welche Sicherheitsmaßnahmen werden bei Transfers und Shuttles umgesetzt?

Wir wenden unsere umfassenden Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen auch bei allen MSC-Transfers an:

- Reinigung und Desinfektion aller Fahrzeuge vor jeder neuen Gästegruppe
- Bereitstellung von Händedesinfektionspendern und Desinfektionsmatten für Schuhe
- Persönliche Schutzausrüstung (PSA) für alle Fahrer
- Reduzierte Anzahl an Gästen für ausreichend freie Plätze, um die Einhaltung von Abstandsregeln zu ermöglichen

### Wie werden Gästekabinen gereinigt und desinfiziert?

Gemäß unseres erweiterten Reinigungs- und Desinfektionsprotokolls wird jede Gästekabine täglich gründlich gereinigt. 40 Oberflächen, die sehr oft berührt werden, werden hierbei besonders berücksichtigt. Dazu zählen Türgriffe, Netzschalter, Bedienfelder, Fernbedienungen, Schreibtische und Badezimmeroberflächen.

Jede Kabine wird auch am Ende jeder Kreuzfahrt gründlich gereinigt, bevor die nächsten Gäste eintreffen.

### Wie oft werden öffentliche Bereiche desinfiziert?

Alle öffentlichen Bereiche und Toiletten werden jeden Abend gründlich gereinigt und desinfiziert. Ebenso erfolgt tagsüber eine regelmäßige Desinfizierung. Beispielsweise werden öffentliche Toiletten alle 20 Minuten gereinigt und das gesamte Reinigungspersonal trägt eine persönliche Schutzausrüstung.

### Welche Maßnahmen werden für den Ausschiffungsprozess am Ende einer Kreuzfahrt ergriffen?

Um sicherzustellen, dass alle Gäste sicher und zügig von Bord gehen können, erhalten sie von uns detaillierte Schritt-für-Schritt-Anweisungen, zugewiesene Zeitfenster und eine kostenlose Gesichtsmaske für die Heimreise. Das Gepäck wird vor der Abreise desinfiziert.

Um Staubildungen in den Gängen zu vermeiden, werden Mitarbeiter mit entsprechender Schutzausrüstung zur Kontrolle bereitstehen. Das Boarding für die nächste Kreuzfahrt erfolgt erst, wenn alle Gäste von Bord gegangen sind, damit es zu keiner Überschneidung kommt.

## MEDIZINISCHE VERSORGUNG AN BORD

Wie wird mit einem Verdachtsfall von COVID-19 an Bord umgegangen?

Die präventiven Maßnahmen, die in unserem Protokoll erfasst wurden, sollen das Risiko einer COVID-19-Übertragung an Bord mindern. Im Falle einer Erkrankung steht unser bestens ausgestattetes medizinisches Zentrum bereit, das rund um die Uhr mit hochqualifiziertem medizinischem Personal besetzt ist. Dieses ist in der Behandlung von COVID-19 umfassend geschult und wird zusätzlich von einem medizinischen Team an Land rund um die Uhr unterstützt.

Gäste mit grippeähnlichen Symptomen sollten umgehend das medizinische Zentrum aufsuchen, wo sie kostenlos behandelt werden. Wenn das medizinische Personal von einem COVID-19-Fall ausgeht, treten in enger Zusammenarbeit mit den Gesundheitsbehörden ein strenges Isolationsverfahren sowie ein Reaktionsplan in Kraft.

Wurde mit Häfen vereinbart, dass Ihre Schiffe, die positive Fälle an Bord haben, für medizinische Hilfe anlegen dürfen?

Ja. Als Bestandteil unseres umfassenden Gesundheits- und Sicherheitsprotokolls wurde mit allen zuständigen Behörden in den Häfen, welche von den Schiffen angelaufen werden, ein Notfallplan vereinbart.

Haben Sie zertifizierte COVID-19-Tests an Bord Ihrer Schiffe?

Wir verfügen an Bord über COVID-19-Testausrüstung für PCR-Abstriche (Polymerase-Ketten-Reaktion) und serologische Schnelltests auf Antikörper.

## ABSTANDSREGELUNGEN

Gelten an Bord Abstandsregelungen?

Um sicherzustellen, dass unsere Gäste die aktuellen Abstandsregelungen sowohl an Land als auch an Bord problemlos einhalten können, haben wir unsere Aktivitäten und Serviceleistungen sowie die zulässige Gästezahl in Räumlichkeiten angepasst.

Unsere Gäste werden regelmäßig auf die Einhaltung und Beachtung der Mindestabstandsregelungen aufmerksam gemacht - bereits zum Zeitpunkt der Buchung und während der Kreuzfahrt durch Schilder, Borddurchsagen, ihrem TV auf der Kabine sowie durch unser Personal an Bord.

Besteht eine Maskenpflicht an Bord?

Wenn in öffentlichen Bereichen – wie etwa in den Aufzügen oder im Theater – der Mindestabstand nicht eingehalten werden kann, werden Gäste gebeten, einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen. Diese werden während der gesamten Kreuzfahrt zur Verfügung gestellt.

Außerdem empfehlen wir unseren Gästen, gemäß örtlichen Vorschriften während der An- und Abreise zum und vom Hafen sowie während ihres Aufenthalts im Terminal einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen.

## ESSEN & TRINKEN

### Welche Änderungen gibt es in den Hauptrestaurants?

Auch weiterhin werden unseren Gästen in unseren Hauptrestaurants eine breite Auswahl an vielfältigen und hochwertigen Speisen serviert. Zur Einhaltung der Mindestabstandsregelungen werden die Sitzordnungen angepasst. Außerdem werden unseren Gästen während der gesamten Kreuzfahrt derselbe Tisch und derselbe Kellner zugewiesen, wodurch ihre Sicherheit zusätzlich erhöht werden soll.

Wir verschärfen unsere strengen Vorgaben im Bereich der Lebensmittelsicherheit, indem wir alle Räumlichkeiten verstärkt reinigen und desinfizieren, allen Mitarbeitern angemessene Schutzausrüstung zur Verfügung stellen und die Zahl der Desinfektionsspender in allen Restaurants erhöhen.

### Werden die Spezialitätenrestaurants geöffnet sein?

Ja, unsere beliebten Spezialitätenrestaurants werden ihren Betrieb wiederaufnehmen, allerdings mit reduzierter Kapazität, um die vorgegebenen Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen zu erfüllen. Reservierungen können bereits bei der Buchung vorgenommen werden, wodurch sich Gäste ihre Plätze und einen Preisvorteil im Vergleich zu den Preisen an Bord sichern können.

### Gibt es Änderungen im Barbetrieb?

Unsere Bars werden geöffnet sein und unseren Gästen ihre Lieblingscocktails und -aperitifs servieren. Zur Einhaltung der Abstandsempfehlungen wird die zugelassene Anzahl an Gästen in den einzelnen Räumlichkeiten begrenzt und die Getränke werden von unseren Mitarbeitern an den Tisch gebracht.

## UNTERHALTUNG & SERVICE

### Können Gäste weiterhin Theatervorstellungen besuchen und an anderen Aktivitäten teilnehmen?

Guests will enjoy our onboard award-winning entertainment but with a few changes:

- Wir reduzieren die zulässige Anzahl an Gästen im Theater, damit zwischen den Gästen Sitzplätze frei bleiben können
- Das Unterhaltungsprogramm wird erweitert, damit alle Gäste unsere Vorstellungen genießen können
- Vorstellungen und Aktivitäten müssen im Voraus gebucht werden, um die Anzahl der Teilnehmer kontrollieren und begrenzen zu können
- Das Tragen einer Gesichtsmaske im Theater ist Pflicht

### Ist der Kids Club geöffnet und welche Aktivitäten werden für Kinder angeboten?

Unsere Kids Club- und Familienaktivitäten stehen Kindern und Eltern in einem sicheren Rahmen zur Verfügung, in welchem dennoch eine unterhaltsame und angenehme Zeit garantiert ist. Zu den neuen Maßnahmen gehören eine verringerte Kapazität, ein optimierter Registrierungsprozess, kontaktlose Temperaturmessung und die Bereitstellung von Handdesinfektionsmitteln am Eingang.

Wir erweitern unser Angebot um neue spannende Aktivitäten und Veranstaltungen für die Familie, die bis zu einem Tag im Voraus gebucht werden können. Spielzeug und Wasser werden von unserem

Personal zur Verfügung gestellt. Als zusätzliche Sicherheitsmaßnahme dürfen keine persönlichen Gegenstände mitgeführt werden.

#### Gibt es weiterhin Wellness- und Fitnessangebote?

Alle MSC Aurea Spa- und Fitnessanlagen sowie entsprechende Angebote stehen unter Anwendung erweiterter Reinigungs- und Hygienemaßnahmen, mit verlängerten Öffnungszeiten und bei verringerter Anzahl zugelassener Gäste zur Verfügung.

Zu ihrem eigenen Schutz und zu ihrem Komfort buchen Gäste Wellnessbehandlungen, Fitnessangebote und Besuche im Thermalbereich telefonisch im Voraus.

Fitnessgeräte und -zubehör, Wellnessbereiche und Behandlungsräume werden nach jedem Gebrauch gründlich gesäubert und zusätzlich jeden Abend sorgfältig gereinigt und desinfiziert.

Alle Mitarbeiter des Wellnessbereichs wurden in der Umsetzung strenger Reinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen geschult und tragen eine entsprechende Schutzausrüstung.

#### Nimmt das Kasino seinen Betrieb wieder auf?

Das Kasino steht auch unter dem neuen Protokoll weiterhin zur Verfügung, wobei zusätzliche Hygienemaßnahmen und Abstandsregelungen gelten. Dazu zählt die häufige Reinigung der Jetons, der regelmäßige Austausch von Spielkarten und eine geringere Anzahl von Plätzen an Spieltischen.