

FAQ: WIE WIRD SICH MEINE KREUZFAHRT DURCH COVID-19 VERÄNDERN?

Dieses Dokument enthält die wichtigsten Informationen darüber, wie sich das Leben an Bord verändern wird, angesichts der "neuen Normalität", die durch die Covid-19-Präventionsvorschriften eingeführt wurde. Es deckt alle Aspekte der Interaktion von Costa mit dem Gast ab, von der Buchung bis zur Ausschiffung.

Die in diesem Dokument gegebenen Hinweise basieren auf der aktuellen Pandemiesituation; natürlich können sich die Dinge mit der Entwicklung der Situation ändern. Wir werden relevante Entwicklungen auf die COVID-19-Situation kontinuierlich beobachten und auf diese reagieren und, falls erforderlich, eine Aktualisierung der gemeinsamen Informationen bezüglich unserer Präventionsprotokolle und Sicherheitsmaßnahmen vornehmen.

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

01. Welches sind die wichtigsten Sicherheitsmaßnahmen auf den Schiffen?

Um die maximale Sicherheit für Gäste und Besatzung zu gewährleisten, hat Costa neue Sicherheitsmaßnahmen an Bord seiner Schiffe eingeführt. Diese wurden entwickelt, um unseren Gästen einen angenehmen und gleichzeitig sicheren Urlaub zu garantieren. Das Leben an Bord unserer Schiffe bietet eine Vielfalt unterschiedlicher Erlebnisse, von denen viele auch an Land zu finden sind (Restaurants, Bars, Fitnessstudios, Wellness-Zentren, Geschäfte).

Aus diesem Grund arbeiten wir an Lösungen, um die für diese Art von Aktivitäten festgelegten Sicherheitsprotokolle einzuhalten und Services zu entwickeln, die die Sicherheit unserer Gäste und Besatzung erhöhen.

Kreuzfahrtschiffe sind im Gegensatz zu anderen Arten von touristischen Einrichtungen mit Krankenstationen und medizinischem Personal ausgestattet, die rund um die Uhr zur Verfügung stehen, und können so maximale Sicherheit bieten.

Das bedeutet im Detail:

- > Die maximale Passagierkapazität wird reduziert, um die Abstandsregeln unter den Gästen einhalten zu können.
- > Kabinen werden bei jedem Gastwechsel mit zertifizierten Desinfektionsmitteln mit viruzider Wirkung (in der Lage, Viren zu eliminieren) besprüht und werden außerdem täglich gereinigt und desinfiziert.
- > Alle öffentlichen Bereiche werden mehrmals täglich mit leistungsstarken Desinfektionsmitteln gereinigt. Öffentliche Innenbereiche einschließlich Decks mit Korridoren, in denen sich Kabinen befinden, werden ebenfalls täglich mit innovativen Methoden desinfiziert einschließlich viruzider Vernebler (d. h. in der Lage, Viren zu beseitigen).
- > Alle an Bord befindlichen Mitarbeiter werden mit der erforderlichen Schutzausrüstung arbeiten und besondere Aufmerksamkeit auf die Händehygiene legen (z.B. zu Beginn und am Ende jeder Schicht mindestens 20 Sekunden lang mit Desinfektionslösung auf Alkoholbasis oder antibakterieller Seife und Wasser).
- > Handdesinfektionsspender stehen unseren Gästen in allen wichtigen öffentlichen Bereichen der Schiffe zur Verfügung.
- > In den öffentlichen Bereichen der Schiffe, in denen die Abstandsregeln nicht garantiert werden können, ist das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes (im weiteren kurz Maske genannt) unter allen Umständen verpflichtend einzuhalten.
- > Die Belüftungssysteme an Bord wurden mit neuen Filtern ausgestattet, die eine hohe Filtereffizienz der Frischluft von außen gewährleisten und die Rezirkulation der Innenluft auf ein Minimum reduzieren.

02. Was ist die Biosafety Trust Zertifizierung und warum ist diese so wichtig?

Die Biosafety Trust Zertifizierung ist ein von der Klassifizierungsgesellschaft RINA entwickeltes innovatives System zur Prävention und Kontrolle biologischer Risiken (Infektionsausbreitungen) an Bord. Entwickelt wurde dies von RINA, der über 150 Jahre alten Test-, Inspektions-, und Schiffsklassifizierungsgesellschaft. Es handelt sich um eine neue Zertifizierung, die eine Reihe von bewährten Referenzverfahren verbessert, um die Risiken einer Ausbreitung von Epidemien an öffentlichen und privaten Treffpunkten zu minimieren, wie bei Verkehrsmitteln, Freizeiteinrichtungen (Restaurants, Theater, Museen, Turnhallen und Schwimmbäder), Beherbergungsbetrieben (Hotels, Kreuzfahrtschiffe, Kongresszentren) und Pflege- und Altersheimen.

Costa ist die erste Kreuzfahrtgesellschaft, die diese wichtige Zertifizierung zum Schutz der Gesundheit aller Gäste und der Besatzung erhalten hat.

PRE BOARDING (CHECK-IN / TERMINAL)

03. Wie erfolgt der Check-in?

Der Check-in muss online ab 72 Stunden vor Abreise auf der My Costa-Plattform (www.mycosta.de) erfolgen. Während des Online-Check-ins muss jeder Gast (außer Minderjährige, für diese erfolgt der Check-in durch die Eltern) persönlich:

- > die Felder im Formular ausfüllen / ändern (wenn vorab ausgefüllt, ggf. durch die von der Agentur eingegebenen Informationen);
- > die Zustimmung zu den Datenschutzbestimmungen erteilen;
- > einen verpflichtenden Fragebogen zum medizinischen Gesundheits-Screening ausfüllen.

Auf der My Costa-Plattform sehen Sie das zugewiesene Boarding-Zeitfenster, zu dem wir Sie bitten, sich am Terminal einzufinden: Es ist wichtig, dass Sie pünktlich sind und dieses Zeitfenster einhalten, um den ungeordneten Zustrom von Gästen zu minimieren und Menschenansammlungen zu vermeiden. Die Ankunftszeit am Terminal wird daher mit klar definierten Ankunftszeiten für alle Gäste gestaffelt.

Bitte beachten Sie, dass das Kreuzfahrtticket für jeden Gast erst verfügbar ist, wenn alle Gäste einer Buchungsnummer den Online-Check-in abgeschlossen haben. Falls die Buchung auch andere Gäste umfasst, kann die Person, die die Buchung vorgenommen hat, die Kontaktdaten der anderen in der Buchung enthaltenen Gäste eingeben, um diese zum Online-Check-in einzuladen.

04. Ist das Kreuzfahrtticket mit dem Boardingpass nur bei MyCosta erhältlich oder auch über die Costa App?

Das Kreuzfahrtticket und der Boardingpass sind nur über MyCosta erhältlich. Füllen Sie den Online-Check-in 72 Stunden vor dem Boarding aus. Der Check-in erfolgt individuell: Jeder Gast (ausgenommen Minderjährige) muss persönlich auf MyCosta zugreifen, um (seine individuellen) Reisedokumente zu erhalten. Zudem muss die Selbstbescheinigung über den Gesundheitszustand ausgefüllt werden. Ein erwachsener Gast / Elternteil muss das Formular für die minderjährigen Kinder ausfüllen.

05. Wird ein Gesundheitszeugnis vom eigenen Arzt notwendig sein, um den verpflichtenden medizinischen Fragebogen auszufüllen?

Nein, eine Selbstauskunft Ihres Gesundheitszustands reicht aus.

06. Was müssen Gäste vorlegen, die aus einem Risikogebiet kommen (das auf der Grundlage der offiziellen Daten über die Verbreitung von Covid-19 als solches definiert ist) oder in den letzten 14 Tagen engen Kontakt zu Personen aus einem der Risikogebiete hatten?

Wenn Sie aus einem Risikogebiet kommen oder in den letzten 14 Tagen engen Kontakt zu einer Person aus einem Risikogebiet hatten, müssen Sie zum Boarding einen negativen PCR-Test im Original am Terminal vorlegen. Die Zeit zwischen der Durchführung des Tests und der Ankunft am Terminal darf 48 Stunden nicht überschreiten.

07. Kann ich den mir zugewiesenen Boarding-Slot ändern?

Nur in Ausnahmefällen können Sie den zugewiesenen Boarding-Slot ab 30 Tage vor Reisebeginn in MyCosta ändern. Um Menschenmengen zu vermeiden und Verfahren zu ermöglichen, die die bestmögliche Durchführung gewährleisten, muss jeder Gast zur festgelegten Zeit zum Boarding-Terminal gehen.

08. Wie wird der Schnelltest mit dem Nasen-Rachen-Tupfer am Terminal durchgeführt?

Das bislang zuverlässigste und effektivste Instrument zur Diagnose von Covid-19 ist der Rachenabstrich: ein schmerzloser, schneller und umfassender Test. Der Test besteht in der Probenahme von biologischem Material in den oberen Atemwegen (Nase und Rachen) mit einem Wattestäbchen und der anschließenden Analyse. Die Ergebnisse des Schnelltests sind innerhalb von 30 Minuten nach der Erfassung verfügbar: Das Boarding kann erst erfolgen, wenn ein negatives Testergebnis vorliegt. Die Kosten für den Test werden vollständig von Costa getragen.

09. Welche Art von Gesundheitskontrollen wird bei der Einschiffung durchgeführt?

Um die Gesundheit aller an Bord gehenden Passagiere zu schützen, wurde eine Reihe von Sicherheitsprotokollen implementiert:

- > Vor dem Einsteigen wird bei allen Gästen und Besatzungsmitgliedern ein COVID-19-Antigen-Schnelltest (Nasen-Rachen-Tupfertest) durchgeführt. Die Kosten für diesen Test trägt Costa.
- > Überprüfung der Körpertemperatur mit einem Infrarot-System zum Zeitpunkt des Einsteigens: Bei einer Körpertemperatur über 37,5 ° C oder grippeähnlichen Symptomen, müssen Sie sich einer gründlichen medizinischen Untersuchung unterziehen;

- > Überprüfung, ob sich Ihr Gesundheitszustand seit der medizinischen Selbsterklärung beim Online-Check-in geändert hat;
- > ständige Anwesenheit von speziellem Personal, das für die Überwachung des Gesundheitszustands der an Bord gehenden Personen zuständig ist.

Auf diese Weise wird das Personal den Gesundheitszustand aller Gäste beurteilen. Zum Schutz der Gesundheit von Gästen und Besatzung kann Costa den Zugang zum Schiff verweigern, wenn die erforderlichen Sicherheitsbedingungen nicht erfüllt sind.

10. Für welche gesundheitlichen Bedingungen wird das Boarding verweigert?

Eine Person kann nicht einsteigen, wenn sie:

1. Symptome zeigt, die auf COVID-19 zurückzuführen sind (z. B. Personen mit einer Körpertemperatur über 37,5 ° C, Personen, die Anzeichen wie Husten oder Atembeschwerden melden oder aufweisen);
2. innerhalb der letzten 14 Tage (oder innerhalb von 2 Tagen vor Auftreten der Symptome) Kontakt mit einem bestätigten Fall von COVID-19 hatte;
3. in den letzten 14 Tagen in „engem Kontakt“ mit bestätigten Fällen von COVID-19 stand, die den zuständigen Gesundheitsbehörden gemeldet wurden.

Falls jemand in die in den Punkten 1) und 2) genannte Kategorie fällt, wird das Gesundheitspersonal an Bord und / oder das Personal, das vom Management des Unternehmens benannt wird, Maßnahmen ergreifen, um die Verdachtsfälle zu trennen und an einen „sicheren“ Bereich weiterzuleiten, der zuvor von der Hafenbehörde festgelegt worden ist. Die vom Management des Unternehmens ernannten Personen werden unverzüglich die örtlichen Gesundheitsbehörden über die Verdachtsfälle informieren, die nicht zum Boarding zugelassen wurden.

Personen, die in die in Punkt 3. beschriebene Kategorie fallen, können, auch wenn sie asymptomatisch sind, nicht an Bord gehen. In einem solchen Fall teilt das Management des Unternehmens den beteiligten Parteien mit, warum diese Personen nicht an Bord gehen können.

11. Welche sind die wichtigsten vorbeugenden Maßnahmen, die bei der Ein- und/oder Ausschiffung getroffen werden?

Um die maximale Sicherheit der Gäste zu gewährleisten, hat Costa einige neue Präventivmaßnahmen an den Kreuzfahrtterminals in den Häfen, die von unseren Schiffen besucht werden, eingeführt. Dies bedeutet konkret:

- > erhöhte Häufigkeit und Intensität von Hygienemaßnahmen und Desinfektion der öffentlichen Bereiche;
- > veränderte Zuweisung von Räumlichkeiten, um die notwendigen Abstandsregelungen einhalten zu können und größere Wartebereiche für Gäste innerhalb des Terminals zu verhindern;
- > Nutzung aller verfügbaren Kommunikationskanäle (Durchsagen, Videos, Beschilderung usw.) um die notwendigen Informationen über die Hygiene und das Verhalten im Hinblick auf Sicherheit und Prävention zu vermitteln;
- > verpflichtendes Tragen von Masken durch Gäste, Crewmitglieder und Mitarbeiter;
- > Einsatz zahlreicher Handdesinfektionsspender ;
- > Desinfektion der Klimaanlage.

12. Wie viel Gepäck darf mit an Bord gebracht werden?

Die Gepäckbestimmungen haben sich durch die Covid-19-Sicherheitsvorschriften nicht geändert. Zusätzlich zum Handgepäck kann jeder Gast ein Gepäckstück bei einer Kreuzfahrtdauer von 7 Tagen, zwei Gepäckstücke bei einer Dauer von 14 Tagen und drei Gepäckstücke bei einer Dauer von mehr als 14 Tagen mitnehmen.

PERSÖNLICHE SCHUTZAUSRÜSTUNG

13. Muss ich während meiner Kreuzfahrt einen Mund-Nasen-Schutz (Maske) und Einweghandschuhe tragen?

Genau wie es an Land bereits praktiziert wird, ist es unerlässlich, unter allen Umständen dort einen Mund-Nasen-Schutz (Maske) zu tragen, wo es nicht möglich ist, einen angemessenen Sicherheitsabstand einzuhalten. Dies ist nicht nötig in den Außenbereichen, wo der Sicherheitsabstand eingehalten werden kann, auf Sonnenliegen, in den Pools und während des Restaurant- und Bar-Services, wenn Sie am Tisch sitzen. Es wird jedoch notwendig sein, am Terminal und während des Boardings sowie in allen öffentlichen Bereichen des Schiffes einen Mund-Nasen-Schutz (Maske) zu tragen.

Nur Kinder unter 6 Jahren sind von der Verpflichtung des Tragens einer Maske ausgenommen.

Während Ihres Urlaubs brauchen Sie keine Einweghandschuhe zu tragen, Sie finden am Terminal und in allen wichtigen öffentlichen Bereichen des Schiffes Spender mit Handdesinfektionsgel.

14. Kann jede Art von Masken verwendet werden?

Wie an Land können nicht-chirurgische Gesichtsmasken getragen werden, d. h. Einweg- oder waschbare Masken, auch selbstgemachte aus mehreren Materialschichten, die als angemessene Barriere geeignet sind und die die richtige Form und Passform haben, um das Gesicht vom Kinn bis über die Nase zu bedecken. Plastikmasken und -schilde sind nicht geeignet.

15. Wird es möglich sein an Bord Masken zu kaufen?

Während der Zeit an Bord sind Einwegmasken in 5er-Packs zum Preis von 2,50 € erhältlich und können an den Bars an Bord des Schiffes gekauft werden. Darüber hinaus enthält das „Welcome Kit“ in Ihrer Kabine eine kostenlose Packung mit fünf Masken, die Sie verwenden können. Wir empfehlen Ihnen aber, sich im Voraus mit nützlichen Schutzmaterialien auszustatten, um das Infektionsrisiko zu verringern, z. B. Händedesinfektionsmittel und Masken. Zum Einschiffen müssen Sie auf jeden Fall über eine eigene Maske verfügen.

DIGITALE TOOLS UND DIE ROLLE DER COSTA APP

16. Wie kann ich den direkten Kontakt mit Personen und Oberflächen an Bord minimieren?

Um den Kontakt mit Oberflächen und Mitarbeitern so gering wie möglich zu halten, bieten wir unseren Gästen sowohl vor als auch während der Kreuzfahrt verschiedene digitale Lösungen an:

- > Auf MyCosta (www.mycosta.de) können eine Vielzahl von Leistungen vor Kreuzfahrtbeginn gebucht werden: von Spa-Behandlungen oder Ausflügen bis hin zu Getränkepaketen. Dank dieses Vorausbuchungsservices werden Sie an Bord nicht Schlange stehen müssen.
- > An Bord wird die Costa App ein unentbehrliches Hilfsmittel für Sie sein: Mit der Costa App können Sie von Ihrem Smartphone aus z. B. ein Erlebnis oder einen Landausflug buchen, Ihre Bordausgaben einsehen und Ihre Aktivitäten mit dem digitalen Tagesprogramm organisieren. Die Nutzung der Costa App ist auch auf See kostenlos, sodass Sie kein Internet-Paket kaufen müssen.
- > Der neue "Call Me"-Dienst ist eine bequeme, personalisierte Form der Unterstützung über das Kabinentelefon, über die Sie die verschiedenen Services an Bord anrufen können, um Reservierungen vorzunehmen und Informationen zu erhalten.
- > Interaktive Multimedia-Totems, die in vielen Bereichen des Schiffes vorhanden sind, ermöglichen Ihnen die sichere Buchung von Kreuzfahrtsleistungen (z.B. Fotoservices, Landausflüge oder Internetpakete).
- > Die digitalen Bildschirme und den speziellen „Info“-Kanal des Kabinenfernsehgeräts.
- > Das Kabinentelefon, von denen aus Sie die verschiedenen Bordservices für Reservierungen und Informationen anrufen können.
- > Ein System von QR-Codes, sodass Sie sich mit Ihrem Smartphone am Tisch ganz einfach unsere Speisekarte und die Liste der Getränke und Cocktails anzeigen lassen können.

UNSERE BESATZUNG

17. Welche Hygienevorschriften sind durch die Besatzung einzuhalten?

Wir haben die Hygieneprotokolle, die unsere Besatzung befolgen muss, verschärft. Zusätzlich zum Tragen von Schutzausrüstung muss die Besatzung mindestens einmal täglich eine digitale Körpertemperaturmessung durchführen, die sich in verschiedenen Bereichen im Schiff befinden. Alle unsere Mitarbeiter an Bord werden vor dem Einschiffen einer medizinischen Untersuchung unterzogen, um ihren Gesundheitszustand zu überprüfen.

18. Hat die Costa Besatzung eine spezielle Ausbildung durchlaufen?

Ja, alle Mitarbeiter an Bord der Costa Schiffe und in den Terminals haben spezielle Schulungen zu Sicherheitsprotokollen durchlaufen, die in Übereinstimmung mit den nationalen Gesundheitsvorschriften zur Verhütung und Bewältigung von Notfällen verabschiedet wurden, falls Passagiere verdächtige Symptome zeigen, die auf Covid-19 zurückzuführen sind. Unsere Besatzung verpflichtet sich außerdem, die Gäste über die Verfahren zu informieren, die bei Verdacht auf Symptome und / oder einer Körpertemperatur von über 37,5 ° C einzuhalten sind.

Darüber hinaus werden in den Crewbereichen über Schilder, digitale Bildschirme und Audiodurchsagen umfassende Informationen über die wichtigsten Hygienevorschriften und den diesbezüglich korrekten Umgang mit den Gästen bereitgestellt.

ÖFFENTLICHE BEREICHE AN BORD

19. Welche Vorkehrungen wurden für die öffentlichen Bereiche an Bord getroffen?

Costa Crociere respektiert die von den nationalen und internationalen Behörden auferlegten Vorschriften:

- > Die öffentlichen Innen- und Außenbereiche werden zweimal täglich mit starken Reinigungsmitteln desinfiziert (die Innenbereiche werden zusätzlich einmal täglich mit einer antiviralen Verneblungsbehandlung desinfiziert).
- > In allen öffentlichen Bereichen werden Handdesinfektionsspender zur Verfügung stehen. Insbesondere wird es in der Nähe der automatischen Zahlungsgeräte und interaktiven Monitore Handdesinfektionsspender geben, damit alle Gäste ihre Hände vor und nach deren Gebrauch reinigen können.
- > Oberflächen mit hohem Kontaktfaktor, wie z.B. Tasten der Fahrstühle, Griffe und Handläufe, werden regelmäßig desinfiziert.
- > Die Informationsschalter an der Rezeption und im Ausflugsbüro werden mit Plexiglasscheiben ausgestattet und das gesamte Personal an Bord muss Masken und gegebenenfalls Schutzhandschuhe tragen.
- > Öffentliche Toiletten werden regelmäßig gereinigt und desinfiziert.
- > Die Sitzmöglichkeiten auf den Außendecks werden mit Oberflächen ausgestattet, die abgewischt und desinfiziert werden können. Aus diesem Grund haben wir uns entschieden, auf einige Stoffkissen und Hängematten zu verzichten.
- > Umfassende Informationen finden Sie an strategisch günstig gelegenen Punkten auf unseren Schiffen. Es gibt Schilder, digitale Bildschirme und Durchsagen mit den wichtigsten Hygieneempfehlungen und deren Anwendung an Bord.

20. Wird es möglich sein, die Aufzüge zu nutzen?

Ja, das wird möglich sein. Schilder in der Nähe der Aufzüge geben genaue Hinweise auf die maximale Belegung. Zusätzlich werden die Aufzugsknöpfe regelmäßig von unserer Crew desinfiziert.

21. Darf man den Pool an Bord nutzen?

Ja, aber mit einigen Einschränkungen. Es wird nur möglich sein, den Poolbereich auf den Außendecks der Schiffe zu betreten. Die Anzahl der Personen, die ihn gleichzeitig benutzen dürfen, wird begrenzt sein.

22. Wird es möglich sein, den Whirlpool-Bereich zu nutzen?

Ja, aber der Bereich wird nur mit bestimmten Einschränkungen zugänglich sein. Er kann nur von Reisenden einer Buchungsnummer verwendet werden und die Anzahl der Personen, die einen Whirlpool gleichzeitig verwenden können, ist begrenzt. Bevor diese in den Whirlpool steigen, ist es verpflichtend die Hände zu desinfizieren und Ihren Körper nach dem Waschen mit Seife abzuspuhlen.

23. Wird es möglich sein, die Sonnenliegen zu nutzen?

Ja, die Sonnenliegen werden in ausreichendem Abstand voneinander aufgestellt, damit sich die Gäste sonnen können. Sie werden nach Gebrauch desinfiziert.

24. Entspricht das Lüftungssystem den Vorschriften?

Natürlich. Die Luft, die Sie im Schiff einatmen, ist dank der neuen Filter, die eine hohe Filtereffizienz gewährleisten, von hoher Qualität. Unsere Bordlüftungssysteme sorgen für eine optimale Filtration der Frischluft von außen und minimieren die Umwälzung der Innenluft.

25. Kann ich meine Körpertemperatur an Bord messen?

Ja, zu jeder Tageszeit können Sie in verschiedenen Bereichen des Schiffes Ihre Körpertemperatur an den automatischen Geräten messen. Um Ihre Temperatur zu messen, müssen Sie drei einfache Schritte ausführen:

1. Platzieren Sie den Costa Card-Barcode in der Nähe des Geräts,
2. positionieren Sie sich im richtigen Abstand;
3. überprüfen Sie die Temperatur am Gerät.

Wenn Ihre Temperatur 37,5 ° C überschreitet, müssen Sie in Ihre Kabine gehen und sofort das medizinische Zentrum anrufen (wählen Sie 99 - die medizinische Notfallnummer). Ihnen wird dann geholfen.

26. Wie wird an der Rezeption/am Empfangstresen gearbeitet?

Der Empfangsservice/ die Rezeption ist nur über den Telefondienst „Call Me“ aktiv: Rufen Sie aus Ihrer Kabine die Nummer 3333 an und wir freuen uns alle Fragen zu beantworten, die Sie möglicherweise haben. Der Zugang zur Rezeption ist nur nach telefonischer Vereinbarung eines Termins möglich. Auf dem Fernseher in Ihrer Kabine finden Sie Anleitungen in Form von Videos, die Ihnen helfen, Ihre ersten Schritte auf einer Kreuzfahrt zu unternehmen (z. B. wie Sie Ihre Costa Card mit einer Zahlungsmethode verknüpfen, wie Sie Internetpakete aktivieren usw.).

SICHERHEIT

27. Wie findet die vorgeschriebene Sicherheitsübung "Safety Drill" statt?

Der Kapitän kann nach eigenem Ermessen eine von zwei Methoden zur Durchführung der vorgeschriebenen Sicherheitsübung wählen:

- A)** Eine kollektive „traditionelle“ Übung an der zugewiesenen Sammelstation oder
- B)** in kleinen Gruppen am zugewiesenen Treffpunkt durch Videoanleitungen bis zu einer halben Stunde vor Abfahrt des Schiffes.

Sie finden alle Informationen und Anweisungen zur Kabinensicherheitsübung (spezieller TV-Kanal) und Sie werden durch öffentliche Durchsagen daran erinnert, die Übung durchzuführen, sobald Sie an Bord des Schiffes sind.

28. Wie findet die vorgeschriebene Sicherheitsübung "Smart Drill" statt?

Die Sicherheitsübung ist weiterhin für alle an Bord befindlichen Passagiere vorgeschrieben und verpflichtend. Um die Abstandsregeln zu gewährleisten, wird zusätzlich zu dem traditionellen kollektiven Treffen nach Ermessen des Kapitäns, der die Auslastung des Schiffes beurteilt, ein neuer Modus namens „Smart Drill“ entschieden. Die Bedienung des "Smart Drill" ist einfach und bequem: Der Gast wird nach dem Einsteigen und dem Betreten der Kabine zunächst aufgefordert, sich mit den verfügbaren Sicherheitsinformationen (einem Flyer, dem Video auf dem Fernseher und den Informationen auf der Rückseite der Kabinentür) vertraut zu machen. Nehmen Sie als Nächstes Ihre Schwimmweste und die Costa Card und gehen Sie direkt zum Treffpunkt, wo Sie ein personalisiertes Sicherheitstraining für kleine Gruppen finden. Die Smart-Übung gilt als Ersatz für die kollektive Übung.

KABINEN

29. Welche Sicherheitsvorkehrungen werden in der Kabine getroffen?

- > Tägliche Reinigung und Desinfektion sowie bei jedem Gästewechsel antivirale Verneblungsbehandlung mit einem Mittel, das in der Lage ist, Viren zu beseitigen;
- > tägliche Desinfektion und antivirale Verneblungsbehandlung der Korridore auf den Decks, auf denen sich Kabinen befinden;
- > Desinfektion des Badezimmers mit spezifischen, professionellen Produkten auf Alkalibasis;
- > Zimmerservice nur auf Anfrage verfügbar.

UNTERHALTUNG

30. Wie wird das Unterhaltungsprogramm an Bord aussehen?

- > Während Ihrer Kreuzfahrt haben Sie die Möglichkeit, die außergewöhnlichen Shows an Bord zu besuchen und am täglichen Unterhaltungsprogramm teilzunehmen. Dies in Übereinstimmung mit den notwendigen Gesundheitsschutzbestimmungen.
- > Die nutzbaren Sitzplätze des Theaters und der Show Lounges werden um ca. 50% reduziert, um den vorgeschriebenen Abstand im Publikum zu gewährleisten.
- > Aus Sicherheitsgründen müssen Sie Ihre Costa Card unseren Mitarbeitern vorlegen und am Eingang zu den Theatern und Show Lounges scannen lassen.
- > Während der Shows ist es vorgeschrieben, eine Maske zu tragen.
- > Außerdem wurde die Anordnung der Sitzplätze an Bord neu gestaltet, um den Sicherheitsabstand zwischen den Gästen zu gewährleisten. Sitzplätze, die nicht genutzt werden dürfen, werden mit entsprechenden Schildern gekennzeichnet.
- > Nur Gäste einer Buchungsnummer können angrenzende Plätze im Theater belegen, wobei sie stets die Abstandsregeln zu anderen Gästen beachten müssen.
- > Die Shows werden mehrmals wiederholt, sodass alle Gäste die Möglichkeit haben, daran teilzunehmen.
- > Nach jeder Vorstellung und bevor eine neue Vorstellung beginnt, wird unser Personal den gesamten Bereich einschließlich jedes Sitzplatzes mit einem geeigneten Desinfektionsmittel desinfizieren.
- > Darüber hinaus wird den Gästen am Ein- und Ausgang des Theaters Handdesinfektionsmittel zur Verfügung stehen.

31. Wie findet musikalische Unterhaltung in den Lounges und Bars statt?

In der täglichen Bordzeitung finden Sie Informationen zu den Live-Musikshows. Auch in diesem Fall wird die Belegung der Bars und Lounges geregelt, um den Sicherheitsabstand auf der Grundlage der verfügbaren Sitzplätze zu wahren.

32. Wird es Tanzveranstaltungen und Disco-Partys geben?

Um große Ansammlungen zu vermeiden und die Abstandsregeln zu respektieren, haben wir entschieden, diese Art von Veranstaltungen nicht anzubieten. Sie werden durch Live-Shows und unvergessliche Shows ersetzt, die gefahrlose Unterhaltung bieten.

ZAHLUNG AN BORD

33. Wie werden die Zahlungen an Bord durchgeführt?

Ihre Bordkarte, die Costa Card, wird weiterhin die einzige Zahlungsmethode an Bord sein. Um Ihre Ausgaben zu decken, können Sie Ihre Kreditkarte (Visa, Mastercard oder American Express) registrieren oder ganz einfach Bargeld hinterlegen. Für die Registrierung der Kreditkarte gibt es spezielle Zahlungsterminals.

RESTAURANTS UND BARS

34. Wird es möglich sein, Getränke an den Bars zu bestellen?

Während der Öffnungszeiten der Bars, die sie im täglichen Bordprogramm finden, ist es möglich, bei unseren Mitarbeitern am Tisch Getränke zu bestellen. Sie können auch direkt am Tresen bestellen und Ihre Getränke abholen, wenn Sie den Sicherheitsschildern folgen. Sie können jedoch nicht länger dort bleiben oder am Tresen Essen oder Trinken konsumieren.

Alle Gästebereiche werden klar gekennzeichnet sein, um Ansammlungen zu vermeiden. Zusätzlich werden die Tische nach jedem Gebrauch gereinigt.

35. Wie werden die Sitzplätze in den Restaurants angeordnet sein?

Unsere Restaurants sind so eingerichtet, dass sie Sie unter Berücksichtigung der Abstandsregeln bestmöglich willkommen heißen: der Raum zwischen den Sitzen an den Tischen und zwischen den Tischen selbst wurde so gestaltet, dass die Mahlzeiten in größtmöglicher Sicherheit eingenommen werden können.

36. Wie kann ich die Speise- und Getränkekarte in den Restaurants und Bars einsehen?

Um das Tagesmenü und die Getränke, die in unseren Bordrestaurants und Bars erhältlich sind, sicher anzuzeigen, haben wir QR-Codes eingeführt. Diese können Sie einfach über Ihr Smartphone scannen. Wenn Sie kein Smartphone haben, können Sie in den Hauptrestaurants unsere Mitarbeiter nach einer Einweg-Papiermenükarte fragen.

37. Wird es möglich sein, sich den Tisch im Restaurant selbst auszusuchen?

Beim Frühstück und Mittagessen gilt freie Platzwahl, immer unter Berücksichtigung der geltenden Abstandsregeln. Um die Sicherheit aller Gäste zu gewährleisten, bitten wir Sie, ausschließlich mit Ihren Reisebegleitern, die in Ihrer Buchung enthalten sind, an einem Tisch zu sitzen.

Für das Abendessen wird der Tisch zugewiesen ohne die Möglichkeit, diesen zu ändern. Sie teilen diesen mit Ihren Reisebegleitern, die sich auf derselben Buchung befinden und / oder mit denjenigen, die separat gebucht haben, wenn die jeweiligen Buchungen vor der Abreise verknüpft wurden.

38. Wie beantrage ich die Verknüpfung von zwei verschiedenen Reservierungen, um die Option "Dining with (Essen mit)" zu erhalten?

Sie können dies entweder über Ihr Reisebüro oder telefonisch in unserem Call Center tun, jedoch nur vor der Abreise.

39. Wird das Buffetrestaurant geöffnet sein?

Nein, dieser Service wird eingestellt. Frühstück, Mittagessen, Kaffee und Abendessen werden in den Restaurants durch unser Personal serviert.

40. Welche Vorkehrungen wurden für Restaurants und Catering getroffen?

- > Alle Restaurants und Bars werden regelmäßig vor Öffnung und Schließung gereinigt und desinfiziert, ebenso die Tische nach jeder Nutzung durch Gäste.
- > Das Essen wird durch die Besatzung serviert, die die vorgeschriebene Schutzkleidung (Masken und Einweghandschuhe) tragen.
- > Unsere Menüs können per Smartphone angezeigt werden, indem die QR-Codes direkt am Tisch gescannt werden. Für diejenigen, die kein Smartphone haben, können wir Einweg-Papiermenükarten anbieten.
- > Costa wird für Gäste, die die Bordrestaurants betreten und verlassen, separate Ein- und Ausgänge einrichten.
- > Aus Sicherheitsgründen müssen Sie vor dem Essen unseren Mitarbeitern Ihre Costa Card vorlegen und scannen lassen.
- > Wir möchten darauf hinweisen, dass Costa hinsichtlich Kontrolle und hygienischer Sicherheit der gelieferten Lebensmittel immer strikt die Einhaltung der HCCP-Protokolle und die amerikanischen USPH-Standards (die noch restriktiver sind als die europäischen) befolgt hat.

LANDAUSFLÜGE

41. Gibt es die Möglichkeit, Landausflüge zu buchen?

Selbstverständlich! Am sichersten buchen Sie von zu Hause aus über die MyCosta-Plattform (www.mycosta.de). An Bord können Sie aber auch noch Ihre Ausflüge buchen über:

- > die Costa App;
- > an den interaktiven Multimedia-Totems (sofern vorhanden);
- > indem Sie das Ausflugsbüro vom Telefon in Ihrer Kabine aus anrufen;
- > indem Sie telefonisch einen individuellen Beratungstermin mit unseren Landausflugs-Experten vereinbaren.

42. Wie werden die Ausflüge durchgeführt?

Um Ihre Gesundheit und die der übrigen Gäste und der Besatzung zu schützen, sind Landausflüge nur durch Buchung unserer sicheren Ausflüge möglich. Costa Ausflüge sind die sichersten: Wir haben für Sie Orte ausgewählt, an denen es möglich ist, mit kleinen Gruppen die Abstandsregeln einhalten zu können, so dass in den Reisebussen der Platz komfortabel ist und die nach den geltenden Vorschriften erforderlichen Abstände angemessen sind.

Für jeden Ausflug werden spezielle Treffpunkte auf dem Schiff mitgeteilt, um eine sichere Ausschiffung zu gewährleisten. Zusätzlich werden die Busabfahrten gestaffelt. Um die Sicherheit zu gewährleisten, werden die Reisebusse vor und nach jedem Gebrauch gründlich gereinigt.

Alle Teilnehmer und – wenn für den Ausflug vorgesehen – auch der Guide müssen Masken tragen. Darüber hinaus werden Ihnen bei geführten Ausflügen Einwegkopfhörer und Desinfektionstücher zur Verfügung gestellt. Die Plätze sind begrenzt: Buchen Sie rechtzeitig Ihre Lieblingstouren auf MyCosta und sichern Sie sich Ihren Sitzplatz.

43. Wird meine Temperatur überprüft, wenn ich einen Costa Ausflug buche?

Ja, Körpertemperaturmessungen finden bei der Ausschiffung und wieder bei der Rückkehr an Bord statt.

44. Was passiert, wenn ich nach der Rückkehr von einem Ausflug erhöhte Temperatur habe?

Wenn Ihre Temperatur nach der Rückkehr von einem Landausflug höher als 37,5 ° C * sein sollte, werden Sie einem Tupfertest an Bord unterzogen und bis zum Ergebnis isoliert. Die Kosten für den Tupfertest werden von Costa getragen.

* Die Grenztemperatur, die nicht überschritten werden darf, kann je nach den örtlichen Vorschriften jedes angelaufenen Hafens abweichen.

45. Wie ist das weitere Vorgehen wenn der Tupfertest positiv ist?

Wenn der Tupfertest positiv ist, werden der betroffene Gast und seine in der Buchung enthaltenen Reisebegleiter am ersten möglichen Hafen von Bord gebracht und an ihren Wohnort zurückgebracht, damit sie die Quarantäne zu Hause oder in einem Krankenhaus durchführen können. Die Kosten für die Rückreise / den Rücktransport müssen vom Gast getragen werden. Wir empfehlen deshalb den Abschluss einer Corona-Reiseschutzversicherung.

CASINO / WELLNESSBEREICH / FITNESSSTUDIO

46. Kann das Casino an Bord genutzt werden?

Ja, es wird mit Einschränkungen möglich sein, das Casino zu betreten und zu spielen. Für Tischspiele (z.B. Roulette, Fun21) ist die Anzahl der Spieler begrenzt und es wird nicht erlaubt sein, anderen Gästen beim Spielen zuzusehen.

Eine reduzierte Anzahl an Spielautomaten wird verfügbar sein und diese werden auch vor und nach jeder Benutzung durch den Gast gründlich von unserem Personal desinfiziert.

47. Kann man den Spa- und Wellnessbereich an Bord nutzen?

Ja, die Spa-, Beauty- und Wellness-Bereiche werden den Gästen zur Verfügung stehen, selbstverständlich auch hier mit Zugangsbeschränkungen, um die Sicherheit und das Wohlbefinden aller Gäste zu gewährleisten.

Bei bestimmten Behandlungen, bei denen eine direkte Interaktion mit den Mitarbeitern erforderlich ist, müssen die Gäste verpflichtend eine Maske tragen, wie es den Vorschriften entspricht. Wellness-Behandlungsliegen werden vor und nach jedem Gebrauch desinfiziert.

48. Wird es möglich sein im Fitnessstudio zu trainieren?

Ja, unter Beachtung einiger Regeln können Sie das Fitnessstudio betreten und dort trainieren:

- > Um Zugang zum Fitnessstudio zu erhalten, müssen Sie sich registrieren, indem Sie unseren Mitarbeitern Ihren Namen und Ihre Kabinenummer mitteilen. Sobald Sie das Training abgeschlossen haben, müssen Sie sich wieder abmelden.
- > Bevor Sie den Fitnessbereich betreten, müssen Sie Ihre Hände desinfizieren. Sie müssen Ihre Maske vor und nach dem Training aufsetzen, nur während des Trainings muss sie nicht getragen werden.
- > Zusätzlich zu den üblichen und häufigen Desinfektionen der Maschinen und Geräte durch unser Personal muss jeder Gast nach dem Gebrauch die Maschinen und Geräte desinfizieren, die er für sein Training verwendet hat.
- > Die Geräte, die verwendet werden können, sind ordnungsgemäß mit Schildern gekennzeichnet. Im Zweifelsfall oder bei Fragen stehen Ihnen unsere Mitarbeiter zur Verfügung, um Anweisungen zu geben.
- > Die von Trainern gehaltenen Kurse haben eine begrenzte Kapazität und werden mehrmals am Tag wiederholt, um allen Gästen die Teilnahme zu ermöglichen.

FOTOS

49. Wird es möglich sein Urlaubsfotos an Bord zu kaufen?

Natürlich. Um die von unseren Fotografen aufgenommenen Fotos zu kaufen, müssen Sie in den „My Moments“-Bereich gehen, wo Sie alle Fotos geordnet nach Aufnahmedatum finden. Bevor Sie die Fotos berühren, müssen Sie Ihre Hände desinfizieren. Wenn Ihr Foto nicht dabei ist, können Sie unsere Mitarbeiter um Informationen bitten, die Ihnen bei der Suche helfen.

BEREICHE FÜR KINDER UND JUGENDLICHE

50. Welche Bereiche sind für Kinder vorgesehen und welche Regeln gelten dort?

Kindern von 6 bis 11 Jahren wird der Zugang zum Squok-Kinderclub garantiert (Kinder von 3 bis 6 Jahren können ebenfalls im Squok-Kinderclub spielen, allerdings in einem separaten Raum und nur mit einem anwesenden Elternteil/Erwachsenen). Kinder über 6 Jahre müssen zum Schutz eine Maske tragen. Die Anzahl der Kinder, die sich im Squok-Kinderclub aufhalten können, ist begrenzt und es ist nur möglich, in kleinen Gruppen zu buchen. Es wird Minigruppen mit jeweils sieben Kindern geben, damit die Kleinen in größtmöglicher Sicherheit spielen können.

Das Tagesprogramm und die Öffnungszeiten werden im täglichen Bordprogramm veröffentlicht (verfügbar über die Costa App). Sie können aus drei Zeitfenstern (morgens, nachmittags, abends) wählen, die jeweils drei Stunden dauern. Damit die Kinder sicher spielen können, werden am Ende jedes Zeitfensters regelmäßige Desinfektionsprotokolle angewendet.

Im Welcome Kit in Ihrer Kabine finden Sie das Anmeldeformular für den Squok-Kinderclub (dieses muss unbedingt ausgefüllt und an die Mitarbeiter des Squok-Kinderclubs übergeben werden) sowie eine Broschüre über die Sicherheit für Kinder und das Programm der wöchentlichen Aktivitäten.

MEDIZINISCHES ZENTRUM & PFLEGE

51. Ist an Bord eine Krankenstation vorhanden?

Ja, unsere Schiffe sind mit einem medizinischen Zentrum ausgestattet, das mit modernster medizinischer Ausrüstung für Notfälle ausgestattet ist, die während einer Kreuzfahrt auftreten können. Medizinisches und paramedizinisches Personal steht rund um die Uhr zur Verfügung, um gesundheitliche Probleme zu lösen. Außerdem arbeitet jedes Schiff in enger Kooperation mit den Gesundheitsbehörden an Land, um eventuelle Probleme zu lösen.

- > Das medizinische Zentrum besitzt einen speziellen und isolierten Bereich für Covid-19-Verdachtsfälle und verfügt über alle notwendigen medizinischen Geräte, um einen diagnostischen Abstrich, einen PCR-Test, durchzuführen, um festzustellen, ob das Sars-Cov-2-Virus vorhanden ist. Es stehen Medikamente zur Behandlung von Gästen mit besonderen Symptomen zur Verfügung.
- > Wir haben unsere Fähigkeit zur Vorbeugung und Behandlung von Covid-19-Fällen gestärkt. Dies auch dank der Zusammenarbeit mit Diagnoselabors an Land in den Destinationen, die wir besuchen.

52. Ist das medizinische Zentrum für Notfälle durchgehend geöffnet?

Costa hat seine Gesundheitsversorgung erweitert, das medizinische Zentrum ist daher auch für alle Anfragen täglich länger geöffnet. Die Öffnungszeiten des medizinischen Zentrums entnehmen Sie bitte dem täglichen Bordprogramm (über die Costa App verfügbar).

Außerdem stehen wir Ihnen natürlich für jeden medizinischen Notfall rund um die Uhr zur Verfügung. Um sofortige Hilfe zu erhalten, können Sie mit Ihrem Kabinentelefon oder den öffentlichen Telefonen auf dem Schiff die 99 (medizinische Notrufnummer) wählen.

53. Was passiert, wenn ein Gast Covid-19-Symptome aufweist?

Wenn ein Gast ähnliche Symptome wie Covid-19 aufweist, wird er/sie sofort in die dafür vorgesehene Isolierstation innerhalb des medizinischen Zentrums des Schiffes gebracht. Anschließend wird er/sie in Kabinen mit Balkon in Quarantäne verlegt, die dafür bereits auf jedem Schiff reserviert wurden. Auch diejenigen, die in engem und direktem Kontakt mit symptomatischen Personen waren, werden in der Krankenstation behandelt und, falls notwendig, in den dafür vorgesehenen Kabinen isoliert.

54. Was passiert, wenn ein Gast positiv auf Covid-19 getestet wurde?

Sollte bei einem Gast ein positiver PCR-Test vorliegen, wird er / sie sofort im nächsten Hafen in Abstimmung mit den Gesundheitsbehörden an Land von Bord gebracht und isoliert, wobei alle geeigneten Verfahren mit einer geschützten Übergabe und Meldung an die lokalen Gesundheitsbehörden (ASL) befolgt werden. Diese Quarantäne kann zu Hause oder in einem Krankenhaus an Land durchgeführt werden. Vorsorglich wird das gleiche Verfahren auch für Reisebegleiter angewendet, die in derselben Buchung enthalten sind. Die Kosten für die Rückreise / den Rücktransport müssen vom Gast getragen werden. Wir empfehlen deshalb den Abschluss einer Corona-Reiseschutzversicherung.

Das Schiff folgt dann dem Notfallprotokoll, das bereits gemäß den mit den Behörden vereinbarten Protokollen definiert wurde, und wird nicht unter Quarantäne gestellt (es sei denn, es befindet sich eine große Anzahl von Passagieren an Bord, die mit einem PCR-Test positiv getestet wurden).

55. Wenn ich bei meiner Rückkehr nach Hause innerhalb von 14 Tagen nach Ausschiffung Symptome ähnlich wie bei Covid-19 aufweise, an wen soll ich mich wenden?

Im Kampf gegen Covid-19 ist der Zeitfaktor entscheidend. Wenn Sie nach Hause zurückkehren und innerhalb von 14 Tagen verdächtige Symptome aufweisen, rufen Sie umgehend unter der Telefonnummer 040 570 12 12 41 an, damit wir alle Kontakte zurückverfolgen können und eine weitere mögliche Verbreitung verhindert werden kann.

56. Wo werden gebrauchte medizinische Geräte und Ausrüstung (Masken, Handschuhe) entsorgt?

Masken, Handschuhe und medizinische Geräte müssen an einer speziellen Sammelstelle entsorgt werden, die Ihnen an Bord mitgeteilt wird. Die medizinischen Abfälle werden versiegelt und unter Einhaltung strenger Gesundheits- und Sicherheitsrichtlinien entsorgt.

VERSCHIEDENES

57. Ich bin ein Costa Club-Mitglied: Werde ich an Bord die Vorteile gemäß meiner Clubstufe genießen können?

Ja, aber durch die Implementierung des Costa Safety Protocol - ein Hygiene- und Sicherheitsprotokoll zum Schutz Ihrer Gesundheit - ist es möglich, dass einige Costa Club Vorteile an Bord ausnahmsweise und zeitlich begrenzt in anderer Form gewährt werden. Einige Vorteile können derzeit leider nicht angeboten werden.

58. Was ist die maximal zu erwartende Kapazität der verschiedenen Bereiche des Schiffes (Schwimmbad, Spa, Casino, Fitnessstudio)?

Die maximale Belegung der Bereiche ist nicht festgelegt, sondern richtet sich nach der jeweiligen Kapazität. Unsere Schiffe unterscheiden sich in Größe und Begebenheiten: Es gibt daher keine allgemeine maximale Belegung. Für den Zugang werden die Informationen für die an Bord befindlichen Gäste deutlich angezeigt: In jedem Bereich wird ein Schild mit der maximal zulässigen Belegung gemäß den Regeln des italienischen Protokolls zur Sicherheitsentfernung angezeigt.

59. Wer zahlt die Rückreisekosten, wenn Sie nicht für das Boarding geeignet sind oder während der Kreuzfahrt wenn Sie an Bord positiv getestet wurden?

Sie haben die Möglichkeit, eine optionale Corona-Reiseschutzversicherung abzuschließen. Sollten Sie sich gegen diese Versicherung entschieden haben, tragen Sie die Kosten für den Heimtransport oder die Unterbringungskosten für die Quarantäne. Costa bietet Unterstützung bei der Organisation der erforderlichen Dienstleistungen, deren Kosten je nach Fall dem Kabinenkonto belastet oder direkt von Ihnen bezahlt werden können.