

FAQ

Hier finden Sie Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen.

REISEEINSCHRÄNKUNGEN

Gibt es im Rahmen der neuen Maßnahmen Reisebeschränkungen bzgl. Vorerkrankungen, aktueller Gesundheitszustand, Alter oder Nationalität?

Alle Gäste müssen gesund und in gutem körperlichen Zustand sein. Ihre Gesundheit und Sicherheit haben für uns stets oberste Priorität.

Bitte beachten Sie, dass Gästen, die 14 Tage vor Einschiffung Symptome wie Fieber (>37,5 °C / 99,5 °F), Husten, Kurzatmigkeit, Schüttelfrost, Muskel-/Körperschmerzen, Müdigkeit, Kopfschmerzen, Halsschmerzen und/oder Verlust des Geschmacks-/Geruchsinnes haben/hatten, sowie Gästen, die 14 Tage vor Einschiffung einen engen Kontakt zu Personen hatten, bei denen COVID-19 vermutet oder diagnostiziert wurde, die Einschiffung verweigert wird.

Bitte beachten Sie, dass alle Gäste, die aus dem Ausland* nach Italien reisen, innerhalb von 48 Stunden vor der Einschiffung einen diagnostischen Covid-19-Test (PCR- oder Antigen-Test) machen und ein Formular ausfüllen müssen, in dem ihr Status angegeben wird. Das Formular finden Sie hier . Bitte beachten Sie, dass das Formular dreifach und die Bescheinigung über das Testergebnis zweifach ausgedruckt am Terminal vorgelegt werden muss, um das Terminal betreten und mit der Einschiffung beginnen zu können. Für Passagiere unter sechs Jahren ist der Test nicht erforderlich.

Wir empfehlen unseren Gästen, vor Reiseantritt ärztlichen Rat einzuholen, wenn sie zu einer Risikogruppe gehören. Die aktuellen Hinweise der Weltgesundheitsorganisation, der EU Healthy Gateways und anderer Behörden besagen, dass die Auswirkungen von COVID-19 bei älteren Menschen oder Menschen mit schweren Erkrankungen wie Lungen- oder Herzerkrankungen, Diabetes oder Erkrankungen, welche das Immunsystem beeinträchtigen, häufig schwerwiegender sind. Älteren Gästen oder Gästen, die unter einer der oben genannten Krankheiten leiden, wird empfohlen, vor Reiseantritt einen Arzt oder die örtlichen Gesundheitsbehörden zu konsultieren, um zu evaluieren, ob eine Reise zum momentanen Zeitpunkt empfohlen wird. Laut der Empfehlung der EU Healthy Gateways gehören Reisende über 65 Jahren zur Risikogruppe.

*Schliesst alle Personen ein, die in den letzten 14 Tagen vor der Abfahrt des Schiffes in, aus oder durch die Schengen-Länder, Rumänien, Bulgarien und Kroatien gereist sind.

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

Für Kreuzfahrten an Bord der MSC Grandiosa werden wir in den kommenden Monaten nur Gästen, aus den 26 europäischen Schengen-Ländern die Einschiffung gewähren (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 und die Schweiz).

Bitte beachten Sie, dass alle Gäste, die aus dem Ausland* nach Italien reisen, innerhalb von 48 Stunden vor der Einschiffung einen diagnostischen Covid-19-Test (PCR- oder Antigen-Test) machen und ein Formular ausfüllen müssen, in dem ihr Status angegeben wird. Das Formular finden Sie hier . Bitte beachten Sie, dass das Formular dreifach und die Bescheinigung über das Testergebnis zweifach ausgedruckt am Terminal vorgelegt werden muss, um das Terminal betreten und mit der Einschiffung beginnen zu können. Für Passagiere unter sechs Jahren ist der Test nicht erforderlich.

**Schliesst alle Personen ein, die in den letzten 14 Tagen vor der Abfahrt des Schiffes in, aus oder durch die Schengen-Länder, Rumänien, Bulgarien und Kroatien gereist sind.*

Was ist die Covid-19-Versicherung?

Um eine sorgenfreie Kreuzfahrt gewährleisten zu können, empfehlen wir allen Gästen, eine Versicherung abzuschließen, die die Risiken im Zusammenhang mit einer Covid-19-Erkrankung vor Reiseantritt, während und nach der Kreuzfahrt abdeckt. Mit unserer **Covid-19-Versicherung von Europa Assistance** werden für € 25,- p.P. (Nordeuropa, Mittelmeer) bzw. € 29,- p.P. (Karibik) eventuell entstehende Kosten für Reiserücktritt und Stornierung, für die medizinische Behandlung im Krankenhaus sowie die Kosten für den medizinischen Rücktransport der erkrankten Person inklusive einer Begleitperson übernommen. Diese Covid-19-Versicherung kann nur für die Kreuzfahrtsaison Frühjahr/Sommer 2021 und nur unmittelbar mit der Buchung abgeschlossen werden. Gerne können Sie auch mit einer anderen Versicherungsgesellschaft Ihrer Wahl in Verbindung treten. Bitte beachten Sie, dass Sie ohne Abschluss einer Covid-19-Versicherung im Falle einer Erkrankung an Covid-19 alle anfallenden Kosten selbst tragen müssen. Wir empfehlen zusätzlich den Abschluss einer regulären Reiseversicherung.

MSC Cruises beobachtet die Entwicklungen weltweit sehr genau und prüft aktuell die Möglichkeit, die Covid-19-Versicherung zudem für alle Kreuzfahrten im Winterprogramm 2020/2021 und in der Sommersaison 2021 anzubieten.

In diesem Fall wird die MSC Covid-19-Versicherung ab 60 Tagen vor der ersten Kreuzfahrt aus dem Programm Sommer 2021 (27. März 2021) zur Verfügung gestellt.

EINSCHIFFUNG & AUSSCHIFFUNG

Müssen Gäste bei der Einschiffung medizinische Dokumente vorlegen, um nachzuweisen, dass sie nicht mit COVID-19 infiziert sind?

Vor der Einschiffung müssen alle Gäste einen Gesundheitsfragebogen ausfüllen und alle Krankheitssymptome oder möglichen Kontakte mit einem vermuteten oder bestätigten Fall von COVID-19 in den 14 Tagen vor der Einschiffung angeben.

Des Weiteren erfolgt im Terminal eine kontaktlose Temperaturkontrolle. Abhängig von diesen Ergebnissen kann es zu einer weiteren Kontrolle durch das medizinische Fachpersonal kommen oder sogar die Einschiffung verweigert werden.

Auf Kreuzfahrten an Bord der MSC Grandiosa in den kommenden Monaten wird für alle Gäste (Kinder ab 3 Jahren) vor der Einschiffung am Kreuzfahrtterminal ein COVID-19-Screening (Antigen-Abstrich-Test) durchgeführt, um sicherzustellen, dass sie gesund und reisefähig sind.

Bitte beachten Sie, dass alle Gäste, die aus dem Ausland* nach Italien reisen, innerhalb von 48 Stunden vor der Einschiffung einen diagnostischen Covid-19-Test (PCR- oder Antigen-Test) machen und ein Formular ausfüllen müssen, in dem ihr Status angegeben wird. Das Formular finden Sie hier . Bitte beachten Sie, dass das Formular dreifach und die Bescheinigung über das Testergebnis zweifach ausgedruckt am Terminal vorgelegt werden muss, um das Terminal betreten und mit der Einschiffung beginnen zu können. Für Passagiere unter sechs Jahren ist der Test nicht erforderlich.

**Schliesst alle Personen ein, die in den letzten 14 Tagen vor der Abfahrt des Schiffes in, aus oder durch die Schengen-Länder, Rumänien, Bulgarien und Kroatien gereist sind.*

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

Wenn ein Gast Krankheitssymptome wie z. B. eine höhere Temperatur als 37,5 °C aufweist oder Bedenken bezüglich seines Gesundheitsfragebogens bestehen, wird er einer zweiten Prüfung unterzogen. Diese umfasst ein ausführliches Gespräch, eine weitere Temperaturmessung, eine medizinische Untersuchung und, falls erforderlich, einen Labortest.

Wenn ein Gast dann als nicht reisefähig eingestuft wird, 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 Sicherheitsprotokolle werden bei Transfers und Shuttles angewendet?

Wir dehnen unsere erweiterten Gesundheits- und Hygienemaßnahmen auch auf alle MSC-Transfers aus:

- Reinigung und Desinfektion aller Fahrzeuge vor jeder neuen Gästegruppe
- Bereitstellung von Handdesinfektionsständern und Desinfektionsmatten für Schuhe
- Angemessene persönliche Schutzausrüstung (PSA) für alle Fahrer
- Reduzierte Anzahl von Gästen mit ausgewählten freien Plätzen, um die Einhaltung von Abstandsregeln zu ermöglichen

Wie werden Gästekabinen gereinigt und desinfiziert?

Gemäß unseren erweiterten Reinigungs- und Desinfektionsprotokollen wird jede Gästekabine täglich gründlich gereinigt. Besonderes Augenmerk wird dabei auf 40 häufig berührte Bereiche gelegt, wie z. B. Türgriffe, Netzschalter, Bedienfelder, Fernbedienungen, Schreibtische und Badezimmeroberflächen. Jede Kabine wird 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 mit Desinfektionsspray besprüht und tagsüber regelmäßig desinfiziert. Öffentliche Toiletten werden beispielsweise alle 20 Minuten gereinigt, und das gesamte Reinigungspersonal trägt eine entsprechende Schutzausrüstung.

Welche Maßnahmen ergreifen Sie für den Prozess der Ausschiffung am Ende einer Kreuzfahrt?

Um sicherzustellen, dass alle Gäste sicher und zügig von Bord gehen können, erhalten sie von uns detaillierte Schritt-für-Schritt-Informationen, zugewiesene Zeitfenster und einen kostenlosen Mund-Nasen-Schutz für die Heimreise.

Sämtliches Gepäck wird vor der Abreise desinfiziert. Um Staubbildungen in den Gängen zu vermeiden, werden Mitarbeiter mit entsprechender Schutzausrüstungen zur Kontrolle bereitstehen. Das Boarding für die nächste Fahrt beginnt erst, wenn alle Gäste von Bord gegangen sind, sodass es zu keiner Überschneidung kommt.

Wie ist der Check In organisiert?

Vor der Kreuzfahrt ist die Erfassung von Kontaktdaten für jeden Gast obligatorisch, falls wichtige Benachrichtigungen und Updates der Gäste erforderlich sind. Beim Web-Check-in erhalten die Gäste die Kreuzfahrttickets, Reisedokumente und die obligatorischen Gesundheitsfragebögen. Am Tag der Einschiffung sollten die Gäste zu der auf dem Kreuzfahrtticket angegebenen Zeit mit den Reiseunterlagen und den Gesundheitsfragebögen eintreffen, um den Mindestabstand zu gewährleisten. Ein neu gestalteter Prozess für die Einschiffung wurde implementiert, um den Gästefluss zu steuern und Schlangen und Kontakte zu begrenzen. Vor der Kreuzfahrt lädt MSC Kreuzfahrten alle Gäste ein, die App "MSC for Me" kostenlos herunterzuladen, um mit der Buchung von Zusatzleistungen zu beginnen, Plätze zu sichern und ein nahtloses Erlebnis an Bord zu gewährleisten.

Für die Abfahrten der MSC Grandiosa in den kommenden Monaten gelten zusätzliche Reiseanforderungen wie z.B. der COVID 19 Abstrichtest, bitte lesen Sie dazu unbedingt den Abschnitt Reiseanforderungen in den FAQ.

MEDIZINISCHE VERSORGUNG

- Was passiert, wenn an Bord ein Verdachtsfall von COVID-19 auftritt?

Die präventiven Maßnahmen für Gesundheit und Sicherheit im Protokoll sollen das Risiko einer COVID-19-Übertragung an Bord mindern. Für den Fall, dass jemand erkranken sollte, verfügen wir über ein voll ausgestattetes medizinisches Zentrum an Bord, 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 benachrichtigen und werden kostenlos behandelt. Wenn das medizinische Team an Bord von einem COVID-19-Verdachtsfall ausgeht, treten in enger Zusammenarbeit mit den Gesundheitsbehörden ein umfassendes Isolationsverfahren und ein Reaktionsplan in Kraft.

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

Ja. Im Rahmen unseres umfassenden Gesundheits- und Sicherheitsprotokolls haben wir mit allen zuständigen Behörden in den Häfen, welche von den Schiffen angelaufen werden, einen 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.

- Wie wird die Gesundheit der Gäste kontrolliert?

Alle Schiffe von MSC Kreuzfahrten sind mit einem Medizinischen Zentrum und einer erhöhten Anzahl von qualifiziertem medizinischem Personal an Bord ausgestattet, das rund um die Uhr von medizinischem Personal an Land unterstützt wird. Wir überprüfen den Gesundheitszustand unserer Gäste und der Crew kontinuierlich mit berührungslosen Temperaturkontrollen während der Kreuzfahrt; bei grippeähnlichen Symptomen sollten die Gäste sofort das Medizinische Zentrum benachrichtigen und es wird eine kostenlose Behandlung angeboten.

Bei den Abfahrten der MSC Grandiosa in den kommenden Monaten werden sich alle Gäste während der Kreuzfahrt an Bord einem zusätzlichen Abstrich-Test unterziehen, zusätzlich zu dem bereits vor der Einschiffung durchgeführten COVID-19-Test. Der Test ist obligatorisch.

ABSTANDSREGELUNGEN

Gelten an Bord Abstandsregeln?

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

Gäste werden zum Zeitpunkt der Buchung und während der Kreuzfahrt anhand von Schildern, öffentlichen Durchsagen und über das Kabinen-TV sowie durch unsere Mitarbeiter an die Einhaltung der Abstandsregeln erinnert.

Müssen Gäste einen Mund-Nasen-Schutz tragen?

MSC Kreuzfahrten wird Aktivitäten organisieren, bei denen der Mindestabstand eingehalten werden kann. Das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes ist in allen öffentlichen Bereichen erforderlich. In den Restaurants, Bars, Lounges und auf dem Sonnendeck ist der Mund-Nasen-Schutz nicht notwendig, sofern Sie sich an ihrem Platz befinden. Während der gesamten Kreuzfahrt stehen Masken zur Verfügung. Ausserdem empfehlen wir allen Gästen beim Einschiffen und während des Aufenthalts im Terminal gemäß den örtlichen Vorschriften einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen.

ESSEN & TRINKEN

- Welche Änderungen gibt es bei den Hauptrestaurants?

Unsere Hauptrestaurants werden unseren Gästen auch weiterhin eine breite Palette an vielfältigen und hochwertigen Speisen bieten. Um die Einhaltung der Abstandsregeln zu ermöglichen, wird die Sitzordnung geändert. Außerdem wird unseren Gästen während der gesamten Kreuzfahrt derselbe Tisch und derselbe Kellner zugewiesen, was die Sicherheit zusätzlich erhöht.

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

Ein Mund-Nasen-Schutz muss in Restaurants, Bars und Lounges nicht getragen werden, sondern nur beim Betreten des Veranstaltungsortes.

- Wird das Buffetrestaurant geöffnet sein?

Das Essen im Buffetrestaurant wird von der Crew auf Tellern angerichtet und den Gästen serviert.

- Werden Spezialitätenrestaurants geöffnet sein?

Ja, unsere beliebten Spezialitätenrestaurants werden ihren Betrieb mit reduzierter Kapazität aufnehmen, um die vorgegebenen Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen zu erfüllen. Bereits bei der Buchung der Kreuzfahrt können Reservierungen vorgenommen werden, damit Gäste ihre Plätze sichern und im Vergleich zu den Bordpreisen Geld sparen können.

Gibt es bei den Bars und Loungebereichen Änderungen?

Unsere Bars werden geöffnet und bereit sein, unseren Gästen ihren Lieblingscocktail oder Aperitif zu servieren. Um sicherzustellen, dass die aktuellen Abstandsempfehlungen eingehalten werden, werden unsere Mitarbeiter Getränke am Tisch servieren und wir werden die zugelassene Gästezahl in den einzelnen Räumlichkeiten begrenzen. In Restaurants, Bars und Lounges ist das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes ausschließlich beim Betreten und Verlassen des Raumes erforderlich. Nicht, während Sie an Ihrem Tisch sitzen.

Kann ich Getränkepakete und Restaurantbesuche bereits vorab buchen?

Sie können bereits vor Ihrer Reise Zusatzleistungen hinzubuchen. Im persönlichen Bereich auf unserer Website können Sie Getränkepakete und Besuche in unsere Spezialitätenrestaurants buchen. So können Sie gegenüber den Preisen an Bord sparen.

Gibt es noch Menüs und Barkarten in den Restaurants und Bars?

Gibt es noch Menüs und Barkarten in den Restaurants und Bars?

UNTERHALTUNG & SERVICE

Können Gäste weiterhin Theatervorstellungen besuchen und an anderen Aktivitäten teilnehmen?

Unsere preisgekrönte Bordunterhaltung steht Gästen mit einigen wenigen Änderungen zur Verfügung:

- 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 preisgekrönten Vorstellungen genießen können
- Vorstellungen und Aktivitäten müssen im Voraus gebucht werden, um die Anzahl der Teilnehmer begrenzen zu können
- Es ist vorgeschrieben, im Theater einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen.

Wird der Kids Club geöffnet sein und welche Art von 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 vergrößern unser Angebot um neue spannende Aktivitäten und Familienspielveranstaltungen, 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.

Stehen Gästen weiterhin Wellness- und Fitnessangebote zur Verfügung?

Alle MSC Aurea Spa-Angebote, Fitness- und Sporteinrichtungen werden unter Einhaltung unserer neuen und verbesserten Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen betrieben. Sofern von lokalen Behörden als notwendig erachtet, werden die jeweiligen Öffnungszeiten verlängert und die Kapazitäten reduziert.

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

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

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

Können Gäste das Kasino benutzen?

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

Gibt es Einschränkungen in manchen Häfen?

Damit wir unsere hohen Gesundheits- und Sicherheitsstandards auch während unserer Landausflüge gewährleisten können, ist das Verlassen des Schiffes nur im Rahmen der von MSC organisierten Landausflüge möglich.