

# PREGUNTAS FRECUENTES: ¿CÓMO CAMBIA MI CRUCERO COSTA?

Este documento contiene las principales novedades relacionadas con los cambios que se están produciendo en la vida a bordo, con el fin de indicar todas las interacciones de Costa con el pasajero, desde el momento de hacer la reserva hasta el desembarque, a la luz de la "nueva normalidad" introducida por las normas de prevención contra el Covid-19.

Las indicaciones que se dan en este documento se basan en la situación actual de la pandemia: por supuesto que, a medida que evolucione la situación, podrían cambiar. Vigilaremos continuamente los acontecimientos pertinentes en nuestra respuesta a la situación del Covid-19 y, si es necesario, actualizaremos la información compartida sobre nuestros protocolos de prevención y medidas de seguridad.

## INFORMACIÓN GENERAL

### 01. ¿Cuales son las principales medidas de seguridad puestas en marcha en nuestros barcos?

Para garantizar la máxima seguridad de nuestros pasajeros y tripulación, Costa ha desarrollado nuevas medidas a bordo de su flota. Estas medidas han sido diseñadas para garantizar a nuestros pasajeros una experiencia vacacional agradable y segura al mismo tiempo.

La vida a bordo de nuestras embarcaciones comprende diferentes experiencias que también tienen lugar en tierra (restaurantes, bares, gimnasios, balnearios, tiendas), por lo que planeamos seguir los protocolos de seguridad definidos para estos tipos de actividades y desarrollar servicios para aumentar la seguridad de nuestros pasajeros y nuestras tripulaciones.

A diferencia de otros tipos de instalaciones turísticas, las embarcaciones crucero están equipadas con hospitales y personal médico disponible las 24 horas del día, lo que significa que pueden garantizar la máxima seguridad.

En particular:

- > aseguraremos el distanciamiento social reduciendo el número de pasajeros a bordo de cada crucero;
- > los camarotes serán rociados en cada cambio de pasajeros con desinfectantes certificados de acción virucida (capaces de eliminar los virus) y también serán limpiados y desinfectados diariamente;
- > todas las áreas públicas se desinfectarán varias veces al día con potentes detergentes desinfectantes; las áreas públicas interiores, incluidos los pasillos de la cubierta donde se encuentran los camarotes, también se desinfectarán diariamente con métodos innovadores, incluidos los nebulizadores virucidas (es decir, capaces de eliminar los virus);
- > todo el personal de a bordo operará con la protección del equipo de seguridad necesario y prestará especial atención a la higiene de las manos (utilizando una solución desinfectante a base de alcohol o agua y jabón antibacteriano durante al menos 20 segundos al principio y al final de cada turno);
- > estarán disponibles dispensadores de gel desinfectante para las manos para que los pasajeros los usen en las principales áreas públicas de la embarcación;
- > en las áreas públicas de la embarcación, será obligatorio llevar puesta una mascarilla en todas las circunstancias en las que no sea posible garantizar un distanciamiento social adecuado, de acuerdo con la normativa;
- > en todas las áreas de la embarcación, nuestros sistemas de ventilación proporcionarán la máxima filtración de aire fresco del exterior, minimizando la recirculación del aire del interior.

## 02. ¿Qué es Biosafety Trust y por qué es importante?

La Certificación Biosafety Trust es un innovador programa de certificación para la prevención y el control de la propagación de enfermedades. Ha sido desarrollada por el Registro Naval Italiano (RINA), un organismo independiente responsable de la certificación y la seguridad en el entorno marítimo, entre otros. Esta nueva certificación proporciona un conjunto de prácticas idóneas para ayudar a minimizar los riesgos de propagar epidemias en espacios concurridos públicos y privados, como los transportes públicos, los establecimientos dedicados al entretenimiento (restaurantes, teatros, gimnasios, museos, piscinas), instalaciones de alojamiento (hoteles, embarcaciones de cruceros, centros de congresos), centros asistenciales y hogares para la tercera edad. Costa es la primera compañía de cruceros en obtener esta importante certificación para proteger la salud de sus invitados y tripulación.

## PREEMBARQUE (REGISTRO/TERMINAL)

### 03. ¿Cómo se hará el registro?

El registro debe hacerse online, desde 72 horas antes de la salida, en la plataforma My Costa ([www.mycosta.com](http://www.mycosta.com)). Durante el registro online cada pasajero (excepto los menores) debe personalmente:

- > rellenar/modificar los campos del formulario (prellenado, posiblemente, sobre la base de la información introducida por la agencia);
- > expresar su consentimiento a la política de privacidad;
- > completar un cuestionario médico obligatorio.

En la plataforma de My Costa verá la franja horaria de embarque asignada en la que le pediremos que se presente en la terminal de cruceros: Es esencial ser puntual y respetar esta franja horaria para minimizar la afluencia de pasajeros y evitar las multitudes. Por lo tanto, la hora de llegada a la terminal se escalonará con horas de llegada claramente definidas para todos los pasajeros.

Tenga en cuenta que el billete de crucero de cada pasajero sólo estará disponible una vez que todos los pasajeros de la reserva hayan completado el registro online. Si la reserva también incluye a otros pasajeros, la persona que la haya realizado podrá introducir los datos de contacto de otro pasajero incluido en la reserva para invitarlo/a que se registre online.

### 04. ¿El billete del crucero con el formulario de embarque estará disponible únicamente en MyCosta, o también en la Aplicación Costa?

El billete del crucero y los formularios de embarque solo estarán disponibles a través de MyCosta, completando el registro en línea desde 72 horas antes de embarcar. El registro se hace con carácter individual: cada invitado (excluyendo menores) debe acceder personalmente a MyCosta para obtener los documentos de viaje (individuales) y completar la Autocertificación relacionada con su propio estado médico. Por supuesto, un invitado adulto puede completar el formulario para menores.

### 05. ¿Debo obtener un certificado de salud de tu médico para completar el cuestionario médico obligatorio durante el módulo de registro en línea?

No, la autocertificación de tu estado de salud será suficiente. Te recordamos que se aconseja a los huéspedes que consulten a su propio médico si padecen más de tres afecciones, entre ellas, cardiopatía isquémica,

fibrilación auricular, problemas cardíacos, hipertensión arterial, diabetes de tipo 2, enfermedad pulmonar crónica, enfermedad hepática crónica, enfermedad renal crónica/diálisis, enfermedades autoinmunes, obesidad, cáncer en fase de tratamiento; y si son mayores de 65 años.

### 06. Si durante el proceso de registro en línea no se me considera apto después de haber completado el cuestionario médico obligatorio de examen del estado de salud, ¿qué pasa?

En tal caso, lamentablemente tú y todos tus compañeros de viaje incluidos en la reserva no podréis recibir el billete del crucero, y se os reembolsará la totalidad del importe del crucero. Esto sucede si, por ejemplo, en los últimos 14 días has dado positivo en las pruebas de infección por coronavirus COVID-19 o positivo en el test serológico de infección por coronavirus COVID-19 o si has estado obligado a permanecer en aislamiento por el coronavirus COVID-19 en los últimos 14 días.

### 07. ¿Qué tengo que hacer para embarcar si vivo o he estado en contacto estrecho (distancia inferior a 2 metros por más de 15 minutos) en los últimos 14 días con personas de alguno de los países de riesgo (países con una tasa de infección mayor que la tasa de infección de Italia, identificados por Costa a partir de los datos oficiales disponibles sobre la propagación de la COVID-19)?

En caso afirmativo, deberá presentarse en la terminal de embarque al menos 5 horas antes de la hora de salida del barco, para poder completar el trámite obligatorio previsto en este caso. El procedimiento implica una prueba de frotis nasofaríngeo (prueba RT-PCR molecular) para huéspedes mayores de 6 años. Los costes de la prueba correrán íntegramente a cargo de Costa.

La clasificación actualizada de países en riesgo o países desde los que no se permite el embarque se puede consultar en la página web de Costa.

---

## 08. ¿Será posible cambiar la franja horaria de embarque que me han asignado?

Desafortunadamente no es posible cambiar la franja horaria de embarque asignada. Incluso si viaja con otras personas que han hecho otras reservas, no será posible elegir y combinar los horarios de embarque: Para evitar las multitudes y permitir que los procedimientos se lleven a cabo de la mejor manera posible, cada pasajero debe ir a la terminal de embarque a la hora que se le ha asignado.

---

## 09. ¿Cómo se realizará la prueba de diagnóstico con hisopo nasofaríngeo (test de antígenos)?

El hisopo nasofaríngeo (test de antígenos) es una prueba indolora y rápida. Consiste en extraer material biológico de las vías respiratorias superiores (nariz y faringe) mediante un bastoncillo de algodón y analizarlo posteriormente. Los resultados de la prueba estarán disponibles aproximadamente una hora después de la obtención. Podrás subir al barco solo después de tener un resultado negativo en la prueba. Los gastos de la prueba correrán íntegramente a cargo de Costa.

---

## 10. ¿Qué tipo de controles sanitarios se realizarán durante el embarque?

Para proteger la salud del pasajero y de todos los demás huéspedes a bordo mayores de 6 años, se han establecido algunos procedimientos de seguridad conforme a las disposiciones de los protocolos sanitarios vigentes y en pleno cumplimiento de la normativa aplicable, como por ejemplo:

- > Prueba de diagnóstico de COVID-19 (hisopo nasofaríngeo) para todas las personas a bordo, tripulación o viajeros (a cargo de Costa).
- > Control de la temperatura corporal mediante un sistema de infrarrojos al embarcar. Si la temperatura corporal es superior a 37,5 °C o tienes síntomas parecidos a los de la gripe, deberás someterte a un examen médico más exhaustivo.
- > Se comprueba si tu estado de salud ha cambiado desde la autodeclaración médica realizada durante la facturación en línea.
- > Presencia constante de personal específico para vigilar las condiciones de salud de quienes embarcan.
- > Así, el personal encargado evalúa el estado de salud de todas las personas a bordo. Para proteger la salud de los huéspedes y de la tripulación, Costa puede denegar el acceso al barco si no se cumplen las condiciones de seguridad necesarias.

Estos miembros del personal evaluarán las condiciones de salud de todos los que embarquen de esta manera: Para proteger la salud de los pasajeros y la tripulación, Costa puede negar el acceso a la embarcación si no se cumplen las condiciones de seguridad necesarias.

---

## 11. ¿En qué condiciones de salud no se permite el embarque?

No se permitirá subir a bordo a nadie que:

1. tenga un resultado positivo en la prueba de diagnóstico de la COVID-19 realizada con hisopo nasofaríngeo (se te notificará el resultado del hisopo) o muestre síntomas que puedan atribuirse a la COVID-19 (por ejemplo, personas que tengan una temperatura corporal superior a 37,5 °C, personas que refieran o manifiesten tos o dificultades respiratorias).
2. haya tenido contacto en los últimos 14 días (o en los 2 días anteriores a la aparición de los síntomas) con un caso confirmado de COVID-19;
3. haya estado en "contacto estrecho" con casos confirmados de COVID-19, de los que se haya informado debidamente a las autoridades sanitarias competentes.

---

## 12. ¿Cuáles son las medidas de prevención principales que se toman en la terminal de embarque/desembarque?

Para garantizar la máxima seguridad de los huéspedes, Costa ha puesto en marcha algunas medidas preventivas nuevas en las terminales de cruceros de los puertos a los que llega el barco. Específicamente:

- > aumento de la frecuencia e intensidad del saneamiento y la desinfección en las zonas comunes;
- > gestión de los espacios respecto al distanciamiento social y ampliación de las zonas de espera para los huéspedes dentro de la terminal;
- > uso de todos los canales de comunicación disponibles (anuncios, vídeos, señalización, etc.) para dar la información necesaria sobre la higiene y el comportamiento que se debe seguir en cuanto a seguridad y prevención;
- > uso obligatorio de una mascarilla quirúrgica o de protección superior por parte de los huéspedes, la tripulación y los empleados (los huéspedes que no puedan llevar la mascarilla protectora por problemas de salud o por discapacidad no podrán embarcar);
- > instalación de numerosos dispensadores de gel desinfectante para manos;
- > saneamiento de los sistemas de aire acondicionado;
- > obligación de recoger el dispositivo de seguimiento personal, que debe llevarse durante todo el crucero, para facilitar la identificación de contactos cercanos mediante la detección de la proximidad entre los códigos de identificación de los dispositivos.

---

## 13. ¿Cuántas piezas de equipaje se pueden llevar a bordo?

Cada pasajero, además del equipaje de mano, puede llevar consigo en el embarque lo siguiente: otra pieza de equipaje en los cruceros de un máximo de 7 días o dos en los cruceros de 14 días o más.

---

## 14. ¿Qué sucede si un huésped que estaba en mi traslado organizado por Costa tiene un resultado positivo en la prueba con el hisopo nasofaríngeo que se lleva a cabo en la terminal en la fase de embarque?

En tal caso, todos los huéspedes que se encontraran en el mismo autocar, autobús o traslado organizado por Costa no podrán embarcar (incluso aunque den negativo en la prueba del hisopo nasofaríngeo y se hayan respetado todas las normas de seguridad, como el uso de mascarilla, el distanciamiento, la higienización o la medición de la temperatura). El viaje de vuelta correrá a cargo de Costa.

En el caso de los traslados que no haya organizado Costa, los gastos de vuelta correrán a cargo del huésped.

---

## 15. Soy de una región italiana identificada como "zona roja". ¿Puedo ir al puerto de embarque?

Sí, independientemente del color de la clasificación (amarillo, naranja, rojo) de la región de procedencia, a todos los residentes de Italia se les permite ir al puerto de embarque para iniciar el crucero, siguiendo las normas de protocolo sanitario y llevando el billete de viaje.

---

## 16. Me he vacunado (una dosis o dos dosis) contra el virus Sars-CoV-2. ¿Puedo saltarme la prueba de diagnóstico con hisopo nasofaríngeo en la terminal de embarque?

No, para garantizar la máxima seguridad, todos los huéspedes que embarquen tendrán que seguir el mismo procedimiento que los huéspedes no vacunados y, por lo tanto, deberán someterse a la prueba de diagnóstico con hisopo nasofaríngeo en la terminal de embarque.

---

# EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

---

## 17. ¿Tendré que llevar mascarilla y guantes durante las vacaciones?

Como sucede ahora en tierra, será imprescindible llevar puesta la mascarilla en todas las circunstancias en las que no sea posible garantizar el adecuado distanciamiento social, incluidas las zonas exteriores, excepto en las tumbonas, en la piscina y durante los servicios de restaurantes y bares, una vez que estés sentado a la mesa. Será necesario llevar puesta la mascarilla en la terminal y durante las fases de embarque, así como en todas las demás zonas públicas del barco.

Durante tus vacaciones, no será necesario que uses guantes desechables, gracias a que hay dispensadores de gel desinfectante para manos instalados continuamente en diferentes zonas de la terminal y del barco.

---

## 18. ¿Podré llevar cualquier tipo de mascarilla?

No, solo se pueden utilizar mascarillas quirúrgicas o de mayor protección. También pueden usarse pantallas (protectores faciales) solo si se combinan con una mascarilla desechable. No se aceptan mascarillas comunes, es decir, desechables o lavables, incluidas las de fabricación propia, fabricadas con materiales multicapa.

---

## 19. ¿Será posible comprar mascarillas a bordo de la embarcación?

Por supuesto, durante el tiempo de permanencia a bordo, las mascarillas desechables estarán disponibles en paquetes de 5 a un coste de 2,50 euros y se pueden comprar en los bares a bordo de la embarcación. Además, el "Kit de Bienvenida" que encontrará en su camarote contiene un paquete gratis de cinco mascarillas para que las use. En cualquier caso, le recomendamos que se equipe de antemano con elementos útiles para reducir el riesgo de infección, como desinfectante de manos y mascarillas.

---

# HERRAMIENTAS DIGITALES Y LA FUNCIÓN DE LA APLICACIÓN COSTA

---

## 20. ¿Cómo puedo reducir al mínimo la interacción y el contacto directo con las superficies?

Para asegurarnos de minimizar el contacto con las superficies y el personal, ofreceremos a todos nuestros pasajeros, antes y durante el crucero, una serie de soluciones digitales:

- > todos los servicios de pago del crucero pueden reservarse antes de embarcar en la plataforma My Costa ([www.mycosta.com](http://www.mycosta.com)): desde tratamientos de spa, hasta excursiones, pasando por paquetes de bebidas; gracias a la reserva anticipada se evitará cualquier espera;
- > a bordo, la aplicación Costa será la herramienta clave para sus vacaciones: Con la aplicación Costa, desde su teléfono inteligente puede, por ejemplo, reservar una experiencia o una excursión, controlar sus gastos y organizar su día con el programa diario digital. La aplicación Costa es gratis para usar a bordo, incluso en el mar, no hay necesidad de comprar un paquete de internet;
- > el nuevo servicio "Call Me", una cómoda forma de asistencia personalizada utilizando el teléfono del camarote desde el que se puede llamar a los diversos servicios de a bordo para hacer reservas y solicitar información;
- > monitores interactivos a bordo, cuando estén presentes, para permitirle reservar de forma segura servicios de crucero (por ejemplo, fotos, excursiones, paquetes de Internet);

- > las pantallas digitales y el canal dedicado "Info" en la TV del camarote;
- > los teléfonos del camarote, desde los que se puede llamar a los diversos servicios de a bordo para hacer reservas y solicitar información;
- > existe un sistema de códigos QR para que, por ejemplo, puedas consultar fácilmente desde tu teléfono inteligente nuestras propuestas gastronómicas y la carta de bebidas, los folletos de los servicios de pago o el programa de la semana para los niños.

---

## PERSONAL

### 21. ¿Qué protocolos de higiene debe seguir la tripulación?

Hemos reforzado los protocolos de higiene que nuestra tripulación tendrá que seguir. Además de llevar puestos los equipos de seguridad, la tripulación deberá realizarse un control de la temperatura corporal por lo menos una vez al día utilizando los dispositivos automáticos situados en diversas áreas alrededor de la embarcación. Todo nuestro personal de a bordo ha sido sometido a una revisión médica antes de embarcar para verificar su estado de salud.

### 22. ¿Se ha dado al personal de Costa una formación específica?

Sí, todo el personal a bordo de las embarcaciones Costa y en las terminales será debidamente capacitado, mediante cursos de formación, sobre los protocolos de seguridad que se han adoptado, de conformidad con las reglamentaciones sanitarias nacionales; y sobre la manera de prevenir y gestionar situaciones de emergencia en las que los pasajeros muestren síntomas sospechosos que puedan ser atribuibles al Covid-19. Nuestra tripulación también se compromete a informar a los pasajeros de los procedimientos a seguir en caso de sospecha de síntomas/y/o una temperatura corporal superior a 37,5 °C.

En las áreas reservadas para la tripulación, habrá una amplia gama de información, mediante señales, pantallas digitales y anuncios de audio, que contendrá las principales normas de higiene y cómo gestionar correctamente la interacción con los pasajeros.

---

## ÁREAS PÚBLICAS A BORDO

### 23. ¿Qué precauciones se toman para las áreas públicas a bordo?

Costa Cruises respeta las normas establecidas por las autoridades nacionales e internacionales:

- > las áreas públicas interiores y exteriores se desinfectarán dos veces al día con el uso de potentes detergentes desinfectantes (las áreas interiores también se desinfectarán una vez al día con un nebulizador con desinfectante virucida, es decir, capaz de eliminar los virus);
- > todas las áreas públicas tendrán dispensadores de gel desinfectante para manos a disposición de los pasajeros; en particular, habrá dispensadores de gel desinfectante para manos cerca de los dispositivos de pago automático y monitores interactivos para que todos los pasajeros puedan desinfectarse las manos antes y después de utilizarlos;
- > las superficies con una alta incidencia de contacto, como los botones de los ascensores, las manijas, los pasamanos, serán frecuentemente desinfectadas;
- > los mostradores de información en la recepción y en la oficina de excursiones estarán equipados con barreras de plexiglás; todos los miembros de la tripulación deberán llevar puesta una mascarilla y, si es necesario, guantes de protección;
- > los baños públicos serán desinfectados con frecuencia;
- > los asientos de las cubiertas externas tendrán superficies que puedan ser lavadas y desinfectadas: por eso hemos decidido quitar algunos cojines y hamacas de tela;
- > en puntos estratégicos de nuestras embarcaciones, se distribuirá para los pasajeros información sobre los servicios a bordo, a través de señales, pantallas digitales y anuncios de audio, que incluirán las principales recomendaciones de higiene y cómo practicarlas.

### 24. ¿Será posible moverse entre las cubiertas de la embarcación usando los ascensores?

Sí, será posible. Las señales en las proximidades de los ascensores proporcionarán indicaciones precisas sobre la ocupación máxima. Además, los botones de los ascensores serán desinfectados frecuentemente por nuestra tripulación.

### 25. ¿Será posible nadar en la piscina?

Sí, pero con algunas limitaciones. Sólo se podrá acceder a la zona de la piscina en las cubiertas exteriores de la embarcación, pero habrá un límite al número de personas que puedan utilizarla al mismo tiempo.

### 26. ¿Se podrá acceder a la zona del hidromasaje?

Sí, pero el acceso tendrá algunas limitaciones. Solo podrán utilizarlo al mismo tiempo los compañeros de un mismo camarote o unidad familiar, respetando siempre el número máximo de personas que puede haber a la vez. Antes de entrar en el agua, será obligatorio desinfectarse las manos, y enjabonarse y aclararse el cuerpo.

### 27. ¿Será posible usar las camas solares?

Sí, las camas solares estarán adecuadamente separadas para permitir a los pasajeros tomar el sol y serán desinfectadas por la tripulación.

---

## 28. ¿Cumple con la normativa el sistema de ventilación?

Por supuesto. En el barco, el aire que se respira será de calidad, gracias a los nuevos filtros que garantizan una alta eficacia de filtrado. Nuestros sistemas de ventilación a bordo proporcionan una filtración óptima del aire fresco proveniente del exterior, minimizando la recirculación del aire interior.

---

## 29. ¿Podré tomarme la temperatura corporal a bordo?

Sí, los huéspedes también deberán medirse su propia temperatura corporal (al menos) una vez al día antes las 20.00, en los dispositivos automáticos ubicados en varias áreas del barco.

Para tomar la temperatura, hay que seguir tres sencillos pasos:

1. acerca el código de barras de la tarjeta Costa.
2. colócate a la distancia correcta.
3. comprueba la temperatura que marca el aparato.

Si tu temperatura supera los 37,5 °C, debes ir a tu camarote y ponerte en contacto inmediatamente con el centro médico (marca el 99, urgencias médicas) para recibir asistencia.

---

## 30. ¿Cómo funcionará el servicio de recepción?

El servicio de recepción sólo estará activo a través del servicio telefónico "Call Me": llame al 3333 desde su camarote y estaremos encantados de atender cualquier pregunta que pueda tener. El acceso a la Recepción sólo será posible si lo solicita nuestro personal, tras una cita telefónica. En el televisor de su camarote encontrará tutoriales que le ayudarán a dar sus primeros pasos en un crucero (por ejemplo, cómo vincular su tarjeta Costa Card con un método de pago, cómo activar los paquetes de Internet, etc.).

---

# SEGURIDAD

---

## 31. ¿Cuáles son los métodos disponibles para llevar a cabo el simulacro de emergencia obligatorio?

El capitán puede, a su discreción, elegir una de las dos formas diferentes de llevar a cabo el simulacro de emergencia obligatorio:

- A) un simulacro colectivo "tradicional" en el puesto de reunión asignado, o
- B) en pequeños grupos en el punto de encuentro asignado mediante tutoriales sencillos, hasta media hora antes de la salida de la embarcación.

También encontrará toda la información e instrucciones relativas al simulacro de seguridad en el camarote (canal de televisión dedicado) y se le recordará mediante anuncios públicos que debe realizar el simulacro una vez que haya subido a la embarcación.

---

## 32. ¿Cómo tiene lugar el "Smart Drill"?

El simulacro de emergencia seguirá siendo obligatorio para todos los pasajeros que suban a bordo. Para asegurar el distanciamiento social, además de la tradicional reunión grupal habrá disponible un nuevo método conocido como el "Smart Drill" a discreción del Capitán, quien valorará los niveles de ocupación a bordo de la embarcación. El "Smart Drill" se desarrolla de una manera sencilla y práctica: Después de embarcar y de ir a sus camarotes, los invitados deben familiarizarse con la información de seguridad que se les proporciona (un folleto, el vídeo en el aparato de TV y la información al dorso de la puerta del camarote). A continuación, deben coger su chaleco salvavidas y su Tarjeta Costa e ir directamente al punto de encuentro, donde encontrarán al personal a cargo de ofrecerles instrucción de emergencia personalizada y para grupos pequeños. El "Smart Drill" es válido como sustituto del simulacro grupal.

---

## 33. ¿Qué tipología de controles sanitarios se llevarán a cabo durante el crucero?

Como medida preventiva adicional, los huéspedes con un crucero de 7 días se someterán a mitad del crucero a una prueba de diagnóstico antigénico. Este procedimiento será obligatorio para los huéspedes mayores de 6 años. Los costes de la prueba correrán íntegramente a cargo de Costa.

---

# CAMAROTES

---

## 34. ¿Qué precauciones de seguridad se toman en el camarote?

- > Limpieza y desinfección diaria, así como nebulización en cada cambio de pasajero utilizando un tratamiento capaz de eliminar los virus;
- > desinfección diaria con un nebulizador de pasillos en las cubiertas donde se encuentran los camarotes;
- > limpieza y desinfección de las sábanas a alta temperatura;
- > desinfección de los baños con productos alcalinos específicos y profesionales;
- > el servicio de habitaciones está disponible a petición.

---

## ENTRETENIMIENTO

### 35. ¿Cómo se llevará a cabo el entretenimiento a bordo?

- > Durante su crucero podrá asistir a los increíbles espectáculos a bordo y participar en las actividades de entretenimiento diarias, de acuerdo con las normas de prevención necesarias;
- > la ocupación de los teatros y salas de espectáculos se reducirá en alrededor del 50% para asegurar el correcto distanciamiento entre el público;
- > por razones de seguridad, será necesario presentar su tarjeta Costa Card a nuestro personal y hacerla escanear a la entrada de los teatros y salas de espectáculos;
- > durante los espectáculos será obligatorio llevar puesta una mascarilla protectora;
- > hemos rediseñado la disposición de los asientos a bordo para asegurar una distancia segura entre los pasajeros; los asientos que no se puedan utilizar se marcarán con señales apropiadas;
- > sólo los pasajeros incluidos en la misma reserva podrán ocupar asientos contiguos en el teatro, respetando siempre el distanciamiento social con los demás pasajeros;
- > los espectáculos ofrecidos se repetirán varias veces para dar a todos los pasajeros la oportunidad de verlos;
- > al final de cada espectáculo, antes de que empiece uno nuevo, nuestro personal desinfectará toda el área y cada asiento usando productos desinfectantes efectivos;
- > además, habrá dispensadores de desinfectantes de manos para que los pasajeros los usen al entrar y salir del teatro.

### 36. ¿Cómo será el entretenimiento musical en los bares de la sala de estar?

En el programa diario se ofrecerán espectáculos de música en vivo en todos los bares. Una vez más, la ocupación de las habitaciones y salas se regulará para permitir el distanciamiento social en función de los asientos disponibles.

### 37. ¿Habrá bailes nocturnos y fiestas en la discoteca de a bordo?

Como no podíamos estar seguros de evitar las reuniones y respetar el distanciamiento social, hemos optado por no ofrecer este tipo de eventos dentro de la discoteca: serán sustituidos por actuaciones en vivo y espectáculos inolvidables, que le permitirán disfrutar con seguridad.

---

## PAGOS

### 38. ¿Cómo funcionarán los pagos a bordo?

La tarjeta Costa será siempre el único método de pago a bordo. Para cubrir tus gastos, puedes optar por asociar tu tarjeta Costa a una tarjeta de crédito (Visa, Mastercard, American Express y Pagobancomat) o recargarla con dinero en efectivo, utilizando las máquinas automáticas que hay a bordo. Tu cuenta estará siempre disponible en la aplicación.

---

## RESTAURANTES Y BARES

### 39. ¿Será posible pedir bebidas en los bares?

A bordo, en todos nuestros bares, que están abiertos a las horas indicadas en el programa diario, podrá hacer su pedido a nuestro personal desde la mesa. También podrá pedir y recoger su pedido directamente del mostrador siguiendo las señales de seguridad, pero no podrá quedarse allí ni consumir alimentos o bebidas en el mostrador.

Todas las áreas de pasajeros estarán claramente marcadas y definidas para evitar la formación de líneas y reuniones. Además, las mesas serán desinfectadas después de cada uso.

### 40. ¿Cómo se dispondrán los asientos en los restaurantes?

Nuestros restaurantes están preparados para recibirlo de la mejor manera posible respetando el distanciamiento social: el espacio entre los asientos de las mesas, y entre las mesas mismas, ha sido diseñado para que las comidas puedan disfrutarse con total seguridad.

### 41. ¿Cómo puedo consultar el menú y la carta de bebidas de los restaurantes y bares que hay a bordo?

Para consultar con seguridad el menú del día y las bebidas disponibles en nuestros restaurantes y bares a bordo, hemos introducido códigos QR, que puedes escanear fácilmente con tu teléfono inteligente.

En los principales restaurantes, si no dispones de un teléfono inteligente, tendrás la posibilidad de solicitar al personal un menú de papel de usar y tirar.

---

## 42. ¿Será posible elegir la mesa en la que se comerá?

No se asignarán mesas en el desayuno o en el almuerzo (se aplica la regla de sentada abierta). Para garantizar la seguridad de todos los pasajeros, le pedimos que se siente en una mesa exclusivamente con sus compañeros de viaje que estén incluidos en su reserva.

Por otra parte, durante la cena, se le asignará una mesa en el comedor con sus compañeros de viaje que estén en la misma reserva, o que hayan reservado por separado pero que hayan vinculado las respectivas reservas antes de la salida.

---

## 43. ¿Cómo se puede solicitar la vinculación de dos reservas diferentes para tener la opción "dining with"?

Puedes hacerlo a través de tu agencia de viajes o llamando a nuestra centralita, pero solo antes de la salida y solo si está contemplado en la tarifa contratada.

---

## 44. ¿Se proporcionará el servicio de buffet?

No, el servicio de buffet para este tipo de cruceros será suspendido. El desayuno, el almuerzo, la merienda y la cena serán servidos en los restaurantes y provistos por nuestra tripulación.

---

## 45. ¿Qué precauciones se toman para las actividades de restauración?

- > Todos nuestros restaurantes y bares se limpian y desinfectan antes del servicio, al final del mismo y después de cada uso de la mesa por parte de los clientes;
- > además, el personal de a bordo sirve la comida llevando puesto el equipo de protección individual necesario (mascarilla y guantes desechables);
- > los menús se podrán consultar través de la aplicación Costa App o escaneando los códigos QR directamente en la mesa; para aquellos que no dispongan de un teléfono inteligente hemos previsto la posibilidad de consultar menús en papel de usar y tirar;
- > Costa organizará entradas y salidas separadas para los clientes que entren y salgan de los restaurantes a bordo;
- > por razones de seguridad, antes de consumir la comida, debes presentar tu tarjeta Costa al personal para que la escanee;
- > te recordamos que Costa siempre ha estado a la vanguardia en cuanto al respeto de los protocolos HACCP y la normativa americana USPH (más restrictiva que la europea) sobre control y seguridad higiénica de los alimentos servidos.

---

# EXCURSIONES

---

## 46. ¿Será posible reservar excursiones Costa?

¡Claro! La mejor manera de reservar una excursión con seguridad es hacerlo desde la comodidad de su casa, antes de la salida, a través de la plataforma My Costa ([www.mycosta.com](http://www.mycosta.com)). Cuando esté a bordo, podrá también reservar sus excursiones Costa a través de:

- > la aplicación Costa;
- > los monitores interactivos de a bordo (donde estén disponibles);
- > llamando a la oficina de excursiones My Tours desde el teléfono de su camarote;
- > haciendo una cita individual con nuestros expertos en excursiones para recibir información personalizada en el mostrador de información.

---

## 47. ¿Cómo se realizan las excursiones Costa?

Para proteger su salud y la de los demás invitados y tripulación, solo podrá ir a tierra adquiriendo una de nuestras excursiones seguras.

Las excursiones Costa son las más seguras: hemos elegido para usted lugares donde es posible garantizar el distanciamiento social, con pequeños grupos de personas, para que a bordo de los autocares los espacios sean cómodos y se respeten adecuadamente las distancias exigidas por la normativa vigente.

Para cada excursión se comunicarán puntos de encuentro a bordo de la embarcación con el fin de llevar a cabo un desembarco seguro. Además, las salidas de los autocares serán escalonadas.

Para garantizar la seguridad, los autocares serán desinfectados a fondo antes y después de cada uso.

Los participantes y los guías deberán llevar mascarillas protectoras; además, durante las excursiones guiadas, se proporcionará a los pasajeros auriculares desechables y toallitas desinfectantes.

Las plazas están limitadas: contrate ya los tours que usted elija en MyCosta y reserve su lugar.

Las excursiones disponibles para cada puerto están sujetas a cambios por las posibles restricciones de movilidad locales.

---

## 48. ¿Se controlará mi temperatura cuando decida hacer una excursión Costa?

Sí, las comprobaciones de la temperatura corporal tendrán lugar en el momento de desembarcar y también al embarcar cuando se regrese de una excursión.

## 49. ¿Qué pasa si me voy de excursión y cuando vuelvo a embarcar tengo una temperatura más alta de la permitida?

Si tu temperatura supera los 37,5 °C\* al volver de la excursión, se te hará una prueba con hisopo a bordo. En caso de resultado positivo en la prueba, se han establecido unas medidas de contención del virus que consisten en el aislamiento a bordo y el desembarco acordado con las autoridades competentes. El regreso a tu lugar de residencia para completar la cuarentena se realizará de forma protegida. La prueba con el hisopo correrá a cargo de Costa.

\*La temperatura límite que no debe superarse puede ser diferente según la normativa local de cada uno de los puertos en los que atraca el barco.

## 50. Si el hisopo da positivo, ¿qué procedimiento se sigue?

En caso de resultado positivo en la prueba con el hisopo, el huésped, sus compañeros de viaje incluidos en la reserva y sus contactos inmediatos tendrán que desembarcar en el primer puerto hábil, de acuerdo con las autoridades sanitarias locales, y regresar a su lugar de residencia para completar la cuarentena en su casa.

## 51. ¿Es posible hacer una excursión en tierra en una región italiana clasificada como "zona roja"?

No, las excursiones en tierra no están permitidas en destinos que se encuentren en regiones italianas clasificadas como "zonas rojas".

Las excursiones en tierra en los distintos puertos de escala del crucero están permitidas en todos los destinos que se encuentren en regiones italianas clasificadas como "zonas amarillas" y "zonas naranjas".

## CASINO /SPA /GIMNASIO

### 52. ¿Será posible apostar en el Casino?

Sí, podrá acceder al Casino y apostar pero con algunas limitaciones. Para los juegos de mesa (por ejemplo, ruleta, Fun21) el número de personas que juegan al mismo tiempo estará restringido y no será posible quedarse a mirar a los que juegan.

Las máquinas tragaperras estarán activas en menor número y serán desinfectadas adecuada y frecuentemente por nuestro personal al final de cada uso por parte de un pasajero. Todos los demás elementos que se utilicen en los juegos también serán desinfectados frecuentemente por nuestro personal.

### 53. ¿Será posible acceder al SPA y al salón de belleza?

Sí, las áreas de Spa y Belleza están disponibles para todos los pasajeros, con limitaciones de acceso para asegurar el bienestar de todos en un ambiente seguro. En el caso de tratamientos específicos que impliquen una interacción directa con el operador, también será obligatorio que los pasajeros lleven puesta una mascarilla de acuerdo con las normas. Las camas de tratamiento de bienestar serán desinfectadas antes y después de cada uso.

### 54. ¿Será posible entrenar dentro del gimnasio?

Sí, será posible acceder y entrenar en el gimnasio siguiendo algunas reglas que hemos introducido:

- > para acceder al gimnasio deberá registrar su entrada comunicando a nuestro personal su nombre y número de camarote; una vez que haya terminado de entrenar deberá completar el registro de salida;
- > antes de entrar en el área del gimnasio, deberá desinfectarse las manos y ponerse la mascarilla mientras no hace ejercicio;
- > además de la desinfección habitual y frecuente de las máquinas y equipos por parte de nuestro personal, cada pasajero debe, después de su uso, desinfectar las máquinas y equipos que ha utilizado para entrenar;
- > los equipos que se puedan utilizar estarán debidamente marcados con señales; en caso de duda, nuestro personal estará disponible para dar instrucciones;
- > los cursos impartidos por los instructores tendrán una capacidad limitada y se repetirán varias veces a lo largo del día para asegurar el acceso a todos los pasajeros.

## FOTOS

### 55. ¿Será posible comprar fotos de las vacaciones a bordo?

Por supuesto. Para comprar las fotos tomadas por nuestros fotógrafos tendrá que ir al área My Moments, donde encontrará todas las fotos tomadas, ordenadas por fecha. Antes de tocar las fotografías debe desinfectarse las manos. Si su foto no está entre las que se muestran, puede pedir información a nuestro personal y ellos le ayudarán a buscarla.

## ÁREAS PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES

### 56. ¿A qué áreas dedicadas pueden acceder los niños y cuáles son las reglas que se aplican?

Se garantizará el acceso de los niños de 6 a 11 años al área recreativa del Squok Club (los niños de 3 a 6 años también pueden acceder al Squok Club, en una sala dedicada, pero sólo con un adulto presente). Los niños mayores de 6 años deben usar una mascarilla protectora.

El número de ocupantes será limitado y sólo será posible venir habiendo reservado primero, en pequeños grupos. De hecho, para permitir que los pequeños jueguen con total seguridad, se han creado mini grupos de siete niños cada uno. El programa diario y los horarios de apertura estarán disponibles en el programa diario (disponible a través de la aplicación Costa).

Puede elegir entre tres franjas horarias (mañana, tarde y noche), cada una de las cuales dura tres horas. Para permitir que los pequeños jueguen con seguridad, se adoptan protocolos de desinfección frecuente al final de cada franja horaria.

Dentro del Kit de Bienvenida que encontrará en su camarote está el formulario de registro del Squok Club (es obligatorio rellenarlo y entregarlo al personal de Squok), el folleto sobre seguridad para los niños y el programa de actividades semanales.

## CENTRO MÉDICO Y TRATAMIENTO

### 57. ¿Hay un centro médico a bordo?

Sí, nuestras embarcaciones están equipadas con un centro médico dotado del equipo médico más avanzado para hacer frente a cualquier emergencia que pueda surgir durante el crucero, con personal médico y paramédico disponible las 24 horas del día para tratar cualquier problema de salud. Naturalmente, cada embarcación trabaja en plena cooperación con las autoridades sanitarias en tierra para hacer frente a cualquier eventualidad.

- > El centro cuenta con una sala de aislamiento dedicada a los casos sospechosos de Covid-19 y tiene todo el equipamiento médico necesario para realizar a bordo pruebas de detección diagnóstica con hisopos para determinar si el virus de Sars-Cov-2 es positivo o no, además de disponer de medicamentos para tratar a los pasajeros que presenten determinados síntomas;
- > Hemos reforzado nuestra capacidad de prevención y gestión de los casos de Covid-19, gracias a la colaboración de los laboratorios de diagnóstico en tierra en los destinos que visitaremos.

### 58. ¿El centro médico está siempre abierto para cualquier emergencia?

Costa ha fortalecido sus provisiones sanitarias y así pues, el centro médico funciona con un horario amplio de atención. Para conocer los horarios de apertura y cierre del centro médico, por favor consulte el programa diario.

Por supuesto, para cualquier emergencia médica, estamos disponibles las 24 horas del día. Para recibir asistencia inmediata, puede marcar el 99 (Emergencia Médica) desde el teléfono de su camarote o desde los teléfonos públicos de la embarcación.

### 59. Si un pasajero presenta síntomas de Covid-19, ¿qué sucede?

Si un pasajero presenta síntomas similares a los del Covid-19, será trasladado inmediatamente a la sala de aislamiento del Centro Médico a bordo de la embarcación; después podrá ser trasladado a aislamiento a camarotes específicos con balcones, que ya han sido previamente identificados para este fin en cada una de nuestras embarcaciones. Incluso aquellos que hayan estado en contacto estrecho y directo con algún individuo sintomático serán tratados en el Centro Médico y, si es necesario, serán trasladados a aislamiento en camarotes dedicados.

### 60. Si un huésped da positivo en una prueba con hisopo nasofaríngeo, ¿qué ocurre?

Si un huésped da positivo en la prueba con el hisopo, se le aislará inmediatamente y desembarcará en el primer puerto hábil, en coordinación con las autoridades sanitarias de tierra, siguiendo todos los procedimientos adecuados, efectuando un traslado protegido e informando a la ASL, para que complete la cuarentena en su casa o en un hospital en tierra. Como precaución, se adoptará el mismo procedimiento para sus compañeros de viaje incluidos en la misma reserva y para los contactos inmediatos.

Por lo tanto, el barco seguirá el protocolo de emergencia predefinido y acordado con las autoridades, y no se pondrá en cuarentena (a menos que haya a bordo un gran número de pasajeros con resultados positivos en la prueba con el hisopo).

### 61. Si al regresar a casa, en los 14 días siguientes al desembarco, manifiesto síntomas compatibles con la COVID-19, ¿a quién debo dirigirme?

En la lucha contra la COVID-19, el factor tiempo es crucial. Si tienes síntomas sospechosos o tienes la certeza de haber contraído la COVID-19, llama rápidamente a tu médico, que puede proporcionarte la información necesaria sobre el proceso que hay que seguir para notificárselo a las autoridades sanitarias.

---

## 62. ¿Dónde se pueden desechar los dispositivos médicos usados?

Las mascarillas, los guantes y todos los dispositivos médicos de protección deben ser eliminados en puntos de recogida especiales, que se indicarán a bordo.

Los desechos médicos se sellarán y se eliminarán de acuerdo con estrictas directrices de salud y seguridad.

---

## VARIOS

---

## 63. Para poder regresar a mi país de origen, se exige presentar un resultado negativo en una prueba con hisopo nasofaríngeo. ¿Puedo realizarla a bordo?

Sí, bajo petición, será posible reservar a bordo la prueba de diagnóstico mediante hisopo nasofaríngeo (test de antígenos o RT-PCR molecular). La prueba se cobrará y se realizará a bordo antes de desembarcar.

Las pruebas son limitadas y están disponibles hasta agotar existencias. Por lo tanto, se recomienda hacer la reserva con antelación para tener la posibilidad de realizarla a bordo.

---

## 64. Soy miembro de Costa Club. ¿Disfrutaré a bordo de las ventajas establecidas para mi nivel?

Sí. Sin embargo, nos gustaría señalar que, tras la aplicación del protocolo de seguridad de Costa para algunos cruceros, excepcionalmente y de forma temporal, determinadas ventajas podrían variar o no estar disponibles. Para conocer las ventajas disponibles, consulta en el sitio web y la Costa App la sección dedicada a Costa Club.

---

## 65. ¿Cuál es la capacidad máxima de las distintas áreas de la embarcación (Piscina, Spa, Casino, Gimnasio)?

La ocupación máxima de las áreas no es fija pero se calcula con arreglo a la capacidad del entorno, y cada embarcación difiere en su estructura y características: Por lo tanto, no hay una ocupación máxima fija. Para facilitar el acceso, se indicará claramente la información a los pasajeros a bordo: en cada área se expondrá un cartel mostrando la ocupación máxima permitida, de conformidad con las normas del protocolo italiano relacionadas con el distanciamiento social.

---

## 66. Quién paga los gastos de regreso si no se me considera apto para embarcar o si doy positivo durante el crucero?

Con la póliza Costa Relax, podrás solicitar el reembolso a la compañía de seguros (previo pago por adelantado de los gastos en que incurras). Si no dispones de una póliza de seguro que cubra los riesgos relacionados con la COVID-19, deberás hacerte cargo de los gastos de regreso a casa o de los costes del alojamiento para la cuarentena.

En cualquier caso, el personal de Costa ofrecerá ayuda para organizar el transporte de vuelta al domicilio.