

IL MARE ANCORA

Estate 2020 MSC Grandiosa & MSC Magnifica

DOMANDE E RISPOSTE

COLLEGAMENTI RAPIDI AGLI ARGOMENTI

[CONDIZIONI GENERALI
DI PRENOTAZIONE](#)

[IMBARCO E SBARCO](#)

[PULIZIA E IGIENIZZAZIONE](#)

[SERVIZI DI ASSISTENZA SANITARIA](#)

[ARIA CONDIZIONATA](#)

[DISTANZIAMENTO SOCIALE](#)

[DISPOSITIVI DI PROTEZIONE
INDIVIDUALI](#)

[PASTI E RISTORAZIONE](#)

[TECNOLOGIA A SUPPORTO](#)

[SERVIZI](#)

[INTRATTENIMENTO](#)

[ESCURSIONI](#)

[EQUIPAGGIO](#)

[SOSTENIBILITA'](#)

CONDIZIONI GENERALI DI PRENOTAZIONE E RESTRINZIONI

Come cambieranno le condizioni di prenotazione con il nuovo protocollo?

Il processo sarà lo stesso ma verranno inseriti dei nuovi elementi per assicurare un livello appropriato di protezione per gli ospiti nel momento in cui ritorneremo a viaggiare, come da nostro protocollo di salute e sicurezza, migliorato e adottato per l'emergenza. Quest'ultimo comprende le seguenti indicazioni:

- Ogni passeggero dovrà fornire i propri contatti (numero di telefono ed indirizzo e-mail);
- I passeggeri dovranno compilare un questionario sanitario che presenteranno ai controlli, unitamente al biglietto di crociera. I passeggeri dovranno sottoporsi al test Covid-19 a immunofluorescenza all'imbarco e al controllo della temperatura ogni giorno;
- I passeggeri che provengono da paesi identificati ad alto rischio dal Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (ECDC) dovranno sottoporsi al tampone per il test RT-PCR non oltre 72 ore precedenti alla partenza e provvedere a portare con sé una copia del risultato del test;
- Il medico di bordo si riserverà il diritto di richiedere a un passeggero di isolarsi in caso di sospetto contagio da COVID-19 ;

I passeggeri potranno solo sbarcare nel caso in cui avranno acquistato un'escursione organizzata da MSC.

E' estremamente raccomandato che i passeggeri siano in possesso di una polizza assicurativa che li copra per eventuale cancellazione della vacanza, spese di rimpatrio, quarantena, assistenza medica e ospedaliera. Per questo, MSC ha introdotto, in collaborazione con Europ Assistance, un Piano di Protezione COVID-19 che coprirà i passeggeri prima, durante e dopo la crociera, incluso nella tariffa.

Ci saranno restrizioni a seconda della (storia clinica, stato di salute, età) per i passeggeri che vogliono prenotare una crociera?

Sicurezza e Sanità sono la nostra priorità numero uno e consigliamo pertanto ai nostri ospiti di richiedere un consulto medico prima di imbarcarsi se fanno parte di una categoria a rischio.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), l'EU Healthy Gateways e altre autorità sostengono che il COVID-19 sia molto più rischioso per persone anziane o con problemi alle vie respiratorie, al cuore, diabete o al sistema immunitario.

Suggeriamo ai passeggeri anziani o con patologie, di consultare il loro medico o le autorità sanitarie locali affinché gli venga permesso di viaggiare.

Secondo l'EU Healthy Gateways, chiunque superi i 65 anni è considerato a rischio .

Ci saranno restrizioni per determinate nazionalità o paesi di residenza che possono impedire l'imbarco ai passeggeri?

In osservanza del nuovo protocollo sanitario potranno imbarcare solo i passeggeri residenti nei 26 Paesi europei dell'Area Schengen, rispettivamente sulle due navi che inizialmente saranno impegnate nel Mediterraneo, MSC Grandiosa e MSC Magnifica. I 26 paesi dell'area Schengen sono:

Belgio, Rep. Ceca, Danimarca, Germania, Estonia, Grecia, Spagna, Francia, Islanda, Italia, Lituania, Lichtenstein, Lussemburgo, Ungheria, Malta, Paesi Bassi, Norvegia, Austria, Polonia, Portogallo, Slovenia, Slovacchia, Finlandia, Svezia e Svizzera.

CONDIZIONI GENERALI DI PRENOTAZIONE E RESTRINZIONI

Perché solo l'area Schengen?

Abbiamo notato il ritorno alla vita sociale, e ai viaggi, all'interno del continente europeo, in particolare nei paesi che le nostre navi visiteranno e di cui le autorità sono favorevoli al ritorno delle crociere.

Comunque, i passeggeri che provengono da paesi identificati ad alto rischio dal Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (ECDC) dovranno sottoporsi al test COVID-19 RT-PCR non oltre 72 ore precedenti alla partenza e provvedere a portare con sé una copia del risultato negativo del test all'imbarco.

L'attuale pandemia risulta essere dinamica, pertanto, se vi sono delle restrizioni per alcune nazionalità o paesi di provenienza sarà noto nelle condizioni di prenotazione due settimane precedenti alla data di partenza.

Se dovessero cambiare le condizioni, informeremo i passeggeri sulle nuove restrizioni e linee guida, in ottemperanza alle decisioni dell'ECDC e delle autorità competenti. Aggiungeremo il nostro sito www.msccrociere.it con le notizie emanate dall'ECDC.

Come sarà la politica di cancellazione e cosa succederebbe se un passeggero che ha prenotato non può più viaggiare?

Se un passeggero è impossibilitato a viaggiare a causa del COVID-19 sia prima dell'imbarco o perché manifesta dei sintomi durante lo screening, la cancellazione della crociera sarà coperta dal Piano di Protezione Covid-19 incluso nella tariffa.

Se vi sono altre ragioni per le quali un passeggero è impossibilitato a partire, coloro che hanno prenotato tra il primo Agosto e il 31 Ottobre 2020 possono rifarsi alle condizioni di prenotazione flessibile e possono prenotare una nuova crociera entro la data del 31 Dicembre 2021, fino a 15gg prima della partenza.

Cosa comprende il Piano di Protezione COVID-19 ?

Abbiamo introdotto il Piano di Protezione COVID-19 in collaborazione con Europ Assistance, che copre i passeggeri prima, durante e dopo la crociera.

La polizza copre:

- Prima della crociera – cancellazione a causa dello sviluppo del COVID-19
- Durante la crociera – spese mediche, costo dei trasporti dei medicinali, rimpatrio o costi dovuti alla quarantena.
- Dopo la crociera – costi relativi all'ospedalizzazione se un passeggero ha contatto il COVID-19 entro i successivi 15 giorni dallo sbarco.

Chi è responsabile del rimpatrio se mi sono ammalato per colpa di un passeggero o un membro dell'equipaggio?

Ovviamente, ci auguriamo che con il nuovo protocollo sanitario e di sicurezza, non si verifichi alcun caso, ma laddove succedesse, il Piano di Protezione COVID-19, si farà carico delle spese.

Il piano di Protezione COVID-19, si farà inoltre carico delle spese mediche del passeggero una volta rientrato a casa, qualora manifesti sintomi da COVID-19, e questo credo dimostri il nostro impegno a rassicurare tutti e soprattutto avvalorare la nostra attenzione alla cura degli ospiti. Il Piano di Protezione COVID-19 sosterrà le spese fino ad un valore di euro 5.000.

Potranno cambiare in futuro gli itinerari e il numero di porti di attracco per imbarco e/o per transito?

Non ridurremo il numero di porti ma potremmo effettuare delle modifiche per gli itinerari di MSC Grandiosa e MSC Magnifica.

Durante una fase iniziale, come ulteriore misura di prevenzione, e per evitare rischi per la salute degli ospiti, i passeggeri potranno sbarcare solo con escursioni organizzate da MSC.

Ciò significa che proteggeremo la loro salute anche al di fuori della nave, con escursioni con gli stessi standard di sicurezza e sanità adottati a bordo.

Assicureremo che i mezzi utilizzati siano opportunamente sanificati e che rispettino le regole del distanziamento sociale. Le guide turistiche e gli autisti saranno sottoposti a uno screening sanitario e indosseranno la adeguata protezioni personali (PPE).

IMBARCO E SBARCO

Quali misure verranno adottate all'imbarco?

Abbiamo progettato una nuova procedura di imbarco per garantire le opportune misure di sicurezza e sanità. La stessa procedura sarà il più scorrevole e veloce possibile.

Verranno fornite ai passeggeri indicazioni circa lo specifico orario in cui dovranno presentarsi al terminal per l'imbarco, per poter così gestire i vari processi di check-in. Ciò garantirà un flusso regolare di passeggeri, insieme al personale disponibile (equipaggiati di DPI) che dirigerà ed assisterà gli ospiti. Ciò assicurerà il dovuto distanziamento sociale durante l'imbarco.

È obbligatorio per tutti i passeggeri indossare la mascherina al terminal, e per coloro i quali non ne saranno in possesso MSC provvederà a fornirle. I dispenser di gel disinfettante per le mani saranno accessibili nelle varie zone del terminal ed in più tutti i bagagli a mano verranno sanificati con delle salviette e i bagagli da stiva saranno a loro volta sanificati con uno spray elettrostatico e passeranno attraverso un rullo con spray disinfettante.

I passeggeri saranno sottoposti a uno screening che implica la consegna di un questionario sanitario precedentemente compilato e la misurazione della temperatura corporea prima dell'imbarco. Inoltre, verranno sottoposti al Test Covid-19 a immunofluorescenza che si effettua con un tampone bocca/naso.

Se un passeggero presenta sintomi influenzali o una delle risposte al questionario dovesse suggerire un rischio di esposizione al COVID-19, non gli sarà permesso di imbarcare. Se un passeggero dovesse risultare positivo al primo test sottoposto al tampone per il test RT-PCR. Se anche questo dovesse risultare positivo gli verrà negato l'imbarco e saranno contattate le autorità locali per gestire la specifica situazione.

Che tipo di test useremo per i passeggeri?

Utilizzeremo due diverse tipologie di test. Il primo è un test di immunofluorescenza per tutti i passeggeri, che consiste in un tampone nella gola e nel naso. I risultati saranno disponibili in un arco temporale di 10 – 40 minuti. Se il test di immunofluorescenza dovesse risultare positivo verrà utilizzato un tampone per il test RT-PCR.

Il metodo utilizzato è attendibile e perché è stato scelto rispetto ad altri?

Il test di immunofluorescenza è affidabile e l'utilizzo dello stesso su ogni ospite va oltre le raccomandazioni delle autorità. Se un passeggero dovesse risultare positivo al primo test sarà sottoposto al tampone per il test RT-PCR. Se anche questo dovesse risultare positivo gli verrà negato l'imbarco e saranno contattate le autorità locali per gestire la specifica situazione.

Perché adottare questa misura obbligatoriamente su tutti i passeggeri?

La nostra prima priorità è assicurare la sanità e la sicurezza ai futuri ospiti e ai membri dell'equipaggio. Questo screening aggiuntivo mostra che stiamo andando oltre le consuete linee guida.

Dove verranno effettuati i tamponi? E chi li effettuerà?

Tutti i tamponi saranno effettuati al terminal crociere dal personale medico.

Di chi è stata l'idea di effettuare il tampone a tutti i passeggeri? Deriva dalla nostra Task Force o è stato raccomandato dagli esperti del Blue Ribbon COVID?

Si nostra iniziativa a dimostrazione che stiamo lavorando oltre le linee guida delle autorità per un ritorno più sicuro a bordo delle nostre navi.

IMBARCO E SBARCO

I passeggeri dovranno attendere al terminal i risultati dei test o potranno nel frattempo imbarcarsi?

I passeggeri dovranno attendere i risultati del test al terminal e gli sarà consentito l'imbarco solo nel caso in cui il test risulterà negativo.

Cosa succede se un passeggero si rifiuta di sottoporsi al test?

Sottoporsi al tampone è obbligatorio per la salvaguardia e sicurezza di tutti.

Sarà necessario un arco temporale più lungo per le operazioni d'imbarco?

Sì, sarà necessario.

Come verranno gestiti gli assembramenti di passeggeri e le file all'imbarco?

Le nuove procedure d'imbarco sono state progettate per impedire assembramenti o la formazione di file.

Ai passeggeri verrà indicato l'orario d'imbarco perché possa essere assicurato il distanziamento sociale; è molto importante che rispettino l'orario indicato nei biglietti d'imbarco e che non si presentino pertanto al terminal né in anticipo né in ritardo.

Normalmente, le esercitazioni di sicurezza a bordo prevedono assembramenti. Come verrà gestito questo momento particolare ed essenziale?

Informazioni sulla sicurezza verranno trasmesse attraverso gli annunci a bordo e nella TV in cabina in modo tale che ogni ospite possa essere al corrente delle procedure senza che si creino assembramenti.

L'annuncio generale verrà trasmesso 15 minuti precedenti alla dimostrazione per dare il tempo agli ospiti di recarsi nelle loro cabine.

Una volta che tutti i corridoi della nave saranno liberi, la dimostrazione di sicurezza a bordo verrà trasmessa simultaneamente attraverso gli altoparlanti ubicati su ogni zona della nave e nelle tv in cabina. Una volta terminate la dimostrazione, verrà richiesto a tutti i passeggeri di inserire un codice nel telefono della cabina per confermarne la loro partecipazione.

Il MEMP ,Muster Evacuation Monitoring Protocol, il gruppo che si occupa del protocollo di evacuazione tratterà la partecipazione alla dimostrazione.

Ogni passeggero che non avrà partecipato alla dimostrazione sarà contattato per una seconda dimostrazione di sicurezza.

Quali protocolli sanitari sono stati implementati nei trasferimenti a cura di MSC?

Attueremo una serie di misure sanitarie su tutti i trasferimenti MSC, le stesse sono:

- Tutti i mezzi saranno puliti e sanificati prima che un nuovo gruppo salga a bordo.
- Dispenser di disinfettante saranno disponibili subito prima e subito dopo il viaggio.
- Ogni veicolo avrà tappetini disinfettati
- Tutti gli autisti si sottoporranno ad adeguati screening e indosseranno le dovute protezioni
- Sarà ridotto il numero di passeggeri
- Sarà garantito il distanziamento sociale fra i sedili del veicolo
- I sedili non utilizzabili saranno contrassegnati da un cartello e la cintura di sicurezza sarà bloccata

I passeggeri riceveranno la Cruise Card nel terminal?

Tutti i passeggeri, una volta imbarcati, riceveranno le carte d'imbarco direttamente in cabina.

Quali misure verranno adottate allo sbarco a fine crociera?

Tutti i passeggeri sbarcanti riceveranno informazioni circa le specifiche misure da dover seguire allo sbarco e verranno suddivisi in orari differenti per evitare assembramenti . I passeggeri dovranno inoltre indossare la mascherina durante lo sbarco. Tutti i bagagli saranno inoltre sanificati prima della partenza.

Il personale di bordo con le dovute precauzioni sarà disponibile per accompagnare gli ospiti al loro mezzo di trasporto, al parcheggio o all'area transfer. Si assicurerà inoltre che l'area portuale sia sicura e senza assembramenti. Solo quando saranno terminate le operazioni di sbarco si riprenderà con le procedure d'imbarco in modo che i passeggeri in partenza e quelli in arrivo non si incontrino. Sa

PULIZIA E IGIENIZZAZIONE

Come verranno implementate le misure di pulizia sulla nostra flotta?

MSC Crociere è stata costantemente premiata dagli ospiti per i suoi eccellenti standard di pulizia a bordo e il nostro nuovo protocollo porterà questi standard ad un livello superiore, con l'implementazione delle misure sanitarie e igieniche straordinarie, che rifletteranno le norme mediche più recenti e forniranno la garanzia che sappiamo che gli ospiti si aspettano.

Gli spray elettrostatici verranno utilizzati come metodo efficace per disinfettare le superfici e per uccidere batteri e virus, i disinfettanti adoperati saranno gli stessi delle aziende ospedaliere.

Agli ospiti viene assicurato che una profonda e migliorata pulizia delle strutture igienico-sanitarie di ogni nave verrà effettuata con maggiore frequenza e che ci sarà una forte attenzione per il traffico elevato di passeggeri, per le aree frequentemente toccate, nonché per le cabine degli ospiti e dell'equipaggio e tutti gli spazi pubblici.

I bagagli a mano e da stiva degli ospiti, così come tutte gli approvvigionamenti e le attrezzature, saranno disinfettati prima dell'imbarco e dello sbarco dalla nave.

Come verranno pulite e disinfettate le cabine degli ospiti?

Il nuovo protocollo stabilisce che ogni cabina dovrà essere pulita a fondo ogni giorno, con particolare attenzione alle 40 aree toccate di frequente, come maniglie delle porte, gli interruttori, i pannelli di controllo, i telecomandi, i pulsanti fisici o digitali e le scrivanie. Ogni cabina verrà pulita a fondo alla fine di ogni crociera e prima dell'arrivo dei successivi ospiti.

Quanto spesso verranno disinfettate le aree ed i bagni comuni?

Tutte le aree e i bagni comuni verranno pulite a fondo e igienizzate con i disinfettanti spray ogni notte, in modo tale da essere pronte al mattino seguente, e allo stesso modo verranno puliti più volte tutti i giorni. Per esempio, i bagni comuni verranno puliti ogni 20 minuti dal personale di bordo, che indosserà necessariamente i DPI (Dispositivi di Protezione Individuale).

Saranno disponibili a bordo delle navi i dispenser di gel igienizzante?

Gli igienizzanti mani saranno disponibili su ogni nave e saranno dislocati in zone differenti, oltre ciò verrà chiesto agli ospiti di lavare con regolarità e frequenza le proprie mani, così come gli verrà chiesto di utilizzare gel per le mani, prima di ogni attività o prima di entrare in aree pubbliche, come bar o ristoranti.

Quali tipi di prodotti verranno utilizzati per disinfettare la nave? Verranno introdotte nuove tecnologie per la pulizia della stessa?

Gli spray elettrostatici saranno ampiamente utilizzati sia presso il terminal crociere che a bordo per offrire alti standard nel controllo delle infezioni e nella mitigazione di qualsiasi virus diffuso attraverso superfici di contatto. Questi rappresentano un modo sicuro ed efficace per igienizzare a fondo le superfici e le attrezzature che gli ospiti e l'equipaggio toccano frequentemente sia in ambienti aperti che chiusi. Gli spray utilizzano l'energia elettrostatica per erogare goccioline che vengono attivamente attratte dalle superfici nella loro totalità, comprese le aree "nascoste" in modo tale da fornire una copertura disinfettante completa.

In molte aree utilizzeremo anche un disinfettante di livello HB Quat, che è un disinfettante commerciale molto popolare, spesso utilizzato negli ospedali e in altri ambienti sensibili.

[Vai alla sezione](#)
[«SERVIZI DI ASSISTENZA SANITARIA»](#)

[TORNA ALLA HOME](#)

SERVIZI DI ASSISTENZA SANITARIA

Le attrezzature mediche di bordo saranno in grado di fronteggiare un'eventuale diffusione di COVID-19?

Tutte le navi della nostra flotta sono sempre state dotate di un centro medico aperto 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e composto da personale medico altamente qualificato, tuttavia ora abbiamo ulteriormente alzato i nostri livelli con standard di salute e sicurezza ancora più elevati, alla luce della pandemia COVID-19 che ha travolto il mondo, e queste nuove misure saranno parte integrante del nostro nuovo protocollo.

Tutto il personale medico di MSC Crociere soddisfa ed in taluni casi supera le linee guida emesse dall'American College of Emergency Physicians (ACEP) nella medicina di bordo delle navi da crociera. Queste linee guida richiedono le seguenti qualifiche ed esperienze per diversi tipi di personale medico:

- Tutto il personale medico – ovvero coloro che trattano direttamente i pazienti – è attualmente registrato all'albo professionale ed è in possesso di una licenza per esercitare la professione.
- Tutto il personale medico ha almeno tre anni di esperienza post-laurea / post-registrazione all'albo.

Per garantire la nostra efficienza nel fronteggiare qualsiasi evenienza, aumenteremo il personale medico professionalmente qualificato a bordo e forniremo al centro medico le attrezzature necessarie per i test e il trattamento del virus, tra cui test del tampone di reazione a catena della polimerasi (PCR), test di immunofluorescenza, nonché il test di pulsossimetria per misurare i livelli di ossigeno nel sangue, le macchine a raggi X e i ventilatori polmonari

Cosa accadrebbe se ci fosse un sospetto caso di COVID-19 a bordo?

Qualora dovessero esserci a bordo dei casi sospetti, verrà messa in atto una procedura di isolamento totale e il team medico di bordo stabilirà un contatto diretto con i laboratori a terra per trattare il caso in collaborazione con le autorità sanitarie locali. Avremo a bordo cabine di isolamento dedicate, che avranno il proprio impianto di aereazione. Gli ospiti che sono stati a stretto contatto con casi sospetti saranno, se necessario, anch'essi testati e trattati.

Nel caso in cui ci fossero casi positivi a bordo, ci sono degli accordi con porti specifici per l'accoglienza e l'assistenza medica a terra?

Sì, abbiamo stipulato accordi con tutte le autorità competenti in tutti i porti di scalo presenti nei nostri itinerari e nella ripresa delle operazioni riguardanti una risposta al COVID-19.

Qualora dovessimo avere un caso di COVID-19 a bordo di una delle nostre navi, aderiremo alle norme delle autorità sanitarie competenti del porto locale. Queste ultime determineranno il modo di agire appropriato a seconda che ci sia un singolo caso a bordo, diversi o un focolaio. Una procedura completa di isolamento a bordo della nave sarà predisposta per fronteggiare eventuali casi sospetti ed il team medico di bordo stabilirà un contatto diretto con i laboratori a terra per trattare il caso in collaborazione con le autorità locali.

Durante la crociera gli ospiti con sintomi da COVID-19 verranno sottoposti a dei test?

Su ogni nave verranno allocate cabine di monitoraggio della salute per consentire a tutti gli ospiti di effettuare un test di screening della temperatura giornaliero utilizzando termometri ad infrarossi. Questi stessi test di temperatura saranno previsti anche per l'equipaggio in alcune aree specifiche.

Come saranno gestite le informazioni personali sulla salute degli ospiti?

Tutti i dati verranno trasferiti e archiviati in un ambiente sicuro e crittografato conforme agli standard e alle normative sulla privacy. Solo il personale medico sarà autorizzato ad accedere ai dati attraverso un portale dedicato e sicuro per monitorare quotidianamente lo stato sanitario autodichiarato e complessivo degli ospiti presenti a bordo.

Gli ospiti riceveranno un compenso in caso di modifiche di itinerario a causa di un caso di COVID-19?

Ciò dipenderà dalla situazione e verrà prontamente comunicato.

[Vai alla sezione «ARIA CONDIZIONATA»](#)

[TORNA ALLA HOME](#)

ARIA CONDIZIONATA

Il sistema di filtraggio dell'aria condizionata della nave sarà migliorato per ridurre il rischio di contaminazione?

Le nostre navi disporranno di aria proveniente dall'esterno e fresca al 100% che sarà fornita a ciascun ospite e cabina dell'equipaggio e alle aree comuni di bordo. L'aria fresca sarà comunque disinfettata attraverso una tecnologia a luce UV-C che uccide il 99,97% di tutti i microbi - batteri e virus.

Non ci sarà ricircolo dell'aria tra le cabine o all'interno della nave. Il sistema di aria condizionata nel Centro Medico della nave verrà sanificato e purificato con un'unità di luce UV dedicata, e dotata di filtro HEPA H13 di grado medico.

[Vai alla sezione](#)
[«Distanziamento Sociale»](#)

[TORNA ALLA HOME](#)

DISTANZIAMENTO SOCIALE

Le regole di distanziamento sociale saranno applicate a bordo? Come verranno comunicate le regole agli ospiti?

Grazie al nuovo protocollo il distanziamento sociale potrà essere garantito durante tutta la durata della crociera, a bordo e a terra. Questo ci consentirà di ridurre le code e il numero di ospiti in qualsiasi area e di seguire anche le linee guida di salute e sicurezza dei paesi in cui operiamo per le escursioni a terra.

Tutti gli ospiti saranno informati delle regole di distanziamento sociale al momento della prenotazione delle loro vacanze, nei terminal e a bordo della nave e comunicheremo la necessità di aderire a queste pratiche, attraverso cartelli segnaletici, annunci pubblici, annunci nelle Tv delle singole cabine e con il coinvolgimento del personale.

Laddove il distanziamento sociale non sarà possibile, agli ospiti verrà chiesto di indossare la mascherina, come ad esempio negli ascensori, e le mascherine saranno messe a disposizione degli ospiti durante la crociera, in cabina o in diversi punti della nave.

La capacità della nave e dei locali sarà ridotta?

Per MSC Grandiosa e MSC Magnifica, opereremo inizialmente con un'occupazione ridotta del 70% per consentire più spazio agli ospiti a bordo.

Come si riuscirà a mantenere una capacità limitata nelle piscine e nei locali?

Il nostro personale sarà formato per gestire la capacità massima di utilizzo delle piscine da parte degli ospiti. Per quanto riguarda le altre aree comuni verranno adoperati sistemi di prenotazione.

Come verrà gestito il distanziamento sociale nelle aree del casino?

Il nostro personale saprà gestire la capacità degli ospiti al casinò, inoltre, il numero di sedie ai tavoli e alle slot machine sarà ridotto per garantire il distanziamento sociale.

Come verranno gestite le code nei bar?

Il nuovo protocollo prevede il servizio al tavolo per le bevande, in modo tale da prevenire il formarsi di code presso i bar

Qual è il protocollo di sicurezza per ascensori?

Chiederemo agli ospiti di indossare la mascherina negli ascensori e di limitare il numero di persone che prendono l'ascensore contemporaneamente.

[Vai alla sezione
«DPI»](#)

[TORNA ALLA HOME](#)

DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE

In quali circostanze dovrei indossare una mascherina o altri DPI?

Consigliamo agli ospiti di indossare una mascherina quando sono in viaggio verso il porto. Sarà necessario indossare una mascherina nel terminal durante le procedure di imbarco e sbarco. Verrà anche chiesto di indossare mascherina quando non è possibile osservare le norme di distanziamento sociale, come negli ascensori a bordo. Le mascherine saranno a disposizione degli ospiti durante tutta la durata della crociera e in ogni cabina o zona dedicata presente a bordo delle navi.

Quali altri DPI saranno disponibili a bordo?

Gli ospiti avranno accesso a quantità adeguate di mascherine durante il loro viaggio con noi, mentre altre forme di DPI come ad esempio guanti monouso e visiere saranno indossate dall'equipaggio per compiti specifici.

[Vai alla sezione](#)
[«RISTORAZIONE»](#)

[TORNA ALLA HOME](#)

PASTI E RISTORAZIONE

Ci sarà ancora un ristorante a buffet?

Per consentire l'adeguato distanziamento sociale nei nostri ristoranti, bar e lounge, tutti i pasti e le bevande saranno serviti agli ospiti al loro tavolo. Il ristorante a buffet offrirà un nuovo concetto di servizio e un diverso flusso di ospiti per garantire il distanziamento. Invece del self-service, gli ospiti selezioneranno ciò che desiderano e il cibo verrà impiattato e consegnato direttamente a loro, che in autonomia, faranno ritorno al tavolo in modo tale da garantire il massimo livello di misure di salute e igiene. Per evitare contatti, gli ospiti potranno accedere ai menu dei ristoranti e dei bar dal proprio dispositivo mobile personale tramite la scansione di un codice QR.

Posso cenare nella mia cabina?

Il nuovo protocollo consente agli ospiti di utilizzare la loro app MSC for Me, la TV in cabina, e ove possibile, verrà incoraggiato l'utilizzo di opzioni digitali per poter effettuare ordini e servizio in cabina.

Verranno ancora forniti menu cartacei?

Per garantire la mancanza di contatto saranno disponibili dei menu digitali, utilizzabili attraverso la scansione di un codice QR. Tuttavia, per quegli ospiti che preferiscono il menu cartacei, verranno offerti su richiesta dei menu di carta monouso.

Come verrà modificata l'esperienza dei pasti principali al ristorante?

I nostri ristoranti principali continueranno a servire ai nostri ospiti una vasta gamma di piatti stimolanti e cibi di alta qualità, con un ottimo servizio per tutto il soggiorno a bordo. Inoltre, adotteremo le seguenti misure precauzionali:

- Saranno disponibili ulteriori aree di sanificazione delle mani e agli ospiti verrà chiesto di disinfettare le mani prima di entrare nei locali ristorante.
- Tutti i camerieri saranno dotati degli adeguati DPI.
- La nuova disposizione dei posti a sedere garantirà il distanziamento sociale.
- Tutti i prodotti trattati frequentemente come sale, pepe e altri condimenti saranno disponibili su richiesta.
- Le stoviglie verranno apparecchiate una volta che tutti gli ospiti saranno presenti al tavolo.

I ristoranti tematici saranno aperti?

I nostri famosi ristoranti tematici saranno aperti, anche se opereranno a capacità ridotta per rispettare le misure precauzionali di salute del nuovo protocollo, al fine di garantire il distanziamento sociale, pertanto consigliamo ai nostri ospiti di prenotare in anticipo.

Ci saranno cambiamenti nei bar e nelle zone lounge?

I nostri bar saranno aperti e pronti a servire i nostri cocktail o aperitivi e controlleremo il numero degli ospiti presenti in ogni area per garantire il distanziamento sociale e per evitare assembramenti. Comprensibilmente, non sarà possibile consumare pasti in modalità self-service nei bar e nelle zone lounge e gli ospiti ordineranno e saranno serviti al loro posto.

[Vai alla sezione](#)
[«TECNOLOGIA A SUPPORTO»](#)

[TORNA ALLA HOME](#)

TECNOLOGIA A SUPPORTO

Come verrà utilizzata la tecnologia a supporto del nuovo protocollo di salute e sicurezza?

Le misure di salute e sicurezza saranno supportate dalla tecnologia dei leader di settore per facilitare un'esperienza senza contatto, e per fornire agli ospiti informazioni importanti e pertinenti ogni qual volta ne avranno bisogno.

L'applicazione Msc For Me, a bordo di MSC Grandiosa, sarà sempre a supporto delle misure di sicurezza e salute. Questa potrà essere utilizzata per la prenotazione di servizi e per la gestione delle attività giornaliere degli ospiti.

- Su MSC Grandiosa, ad ogni ospite e membro dell'equipaggio verrà fornito un braccialetto Msc For Me, che faciliterà le transazioni contactless sulla nave ed inoltre garantirà il tracciamento dei possibili contatti e della prossimità tra gli ospiti. Questi ultimi saranno tenuti ad indossare sempre tale dispositivo.
- La Tv interattiva in cabina fornirà agli ospiti importanti informazioni perché possano facilmente prenotare servizi.
- Su Msc Grandiosa, ZOE, l'assistente di cabina virtuale risponderà alle richieste dei passeggeri evitando file ai desk.

Verrà introdotta ulteriore tecnologia contactless?

Su Msc Grandiosa, gli ospiti potranno utilizzare il braccialetto Msc For Me per i pagamenti contactless, per entrare in cabina, per prenotare servizi e tanto altro. Gli ospiti potranno utilizzare l'applicazione Msc For Me, la Tv interattiva presente in cabina per ottenere maggiori informazioni e per prenotare servizi. In tutti i bar e lounge della nave verranno introdotti dei menù con codice QR.

Che tipo di tecnologia di tracciamento degli spostamenti verrà utilizzata a bordo?

Il tracciamento degli spostamenti a bordo di MSC Grandiosa rappresenterà un'importante soluzione tecnologica e si baserà su dispositivi smart indossabili per tutti gli ospiti e l'equipaggio; tali dispositivi aiuteranno a tracciare gli spostamenti a bordo e a terra durante le escursioni. Questa soluzione tecnologica ci aiuterà a tracciare ed identificare chiunque a bordo possa essere stato esposto a un caso COVID-19 positivo o sospetto positivo. Ciò garantirà una risposta immediata da parte del team medico della nave. Tutti i dati saranno trattati secondo la normativa GDPR e verranno eliminati dopo 30 giorni.

Per gli ospiti a bordo di MSC Magnifica utilizzeremo transazioni con cruise card, le informazioni relative alla prenotazione di attività e le riprese della videosorveglianza nelle aree pubbliche verranno utilizzate per tracciare eventuali assembramenti.

[Vai alla sezione
«SERVIZI»](#)

[TORNA ALLA HOME](#)

SERVIZI

La reception è solitamente una parte affollata della nave, come verrà assicurato il distanziamento sociale in questa area, specialmente il giorno dell'imbarco?

Il nuovo protocollo ha condotto alla definizione di un "Centro di Informazioni" a bordo, che sarà accessibile via telefono per aiutare gli ospiti per ogni richiesta e/o domanda, non ci sarà quindi necessità di visitare di recarsi alla reception della nave. Pannelli informativi interattivi, saranno disponibili in tutta la nave e soprattutto nei giorni di imbarco, serviranno anche come un'ottima fonte di informazioni per tutti gli ospiti. Il conto nave, le informazioni sull'itinerario, le prenotazioni correnti e altre informazioni, come al solito, possono essere controllati nel comfort della propria cabina tramite la TV o l'app MSC for Me su MSC Grandiosa.

Eventuale deposito cauzionale e saldo del conto nave, potrà essere effettuato facilmente in qualsiasi momento della giornata tramite i totem di pagamento automatici situati in tutta la nave. La ricevuta delle spese di bordo verranno inviate via e-mail.

Quali nuove misure sanitarie saranno messe in atto nelle aree comuni di Spa e palestra?

Saranno disponibili tutte le strutture e i servizi di MSC Aurea Spa e Fitness, ma come per il resto della nave, introdurremo ulteriori misure sanitarie e igieniche potenziate a beneficio dei nostri ospiti.

Gli ospiti dovranno prenotare in anticipo trattamenti SPA, sessioni di fitness o visite alle aree termali tramite l'app MSC for Me, se a bordo di MSC Grandiosa, o telefonicamente dalla propria cabina.

In luoghi come l'Area Termale, il numero di ospiti sarà ridotto per garantire che tutti possano rilassarsi in sicurezza e comfort ad eccezione della sauna e del bagno turco che non saranno disponibili per i passeggeri. Gli orari di apertura saranno prolungati

Tutto il personale della SPA è stato addestrato sulle misure sanitarie e igieniche e indosserà tutti i dispositivi di protezione adeguati. In alcuni casi, agli ospiti verrà anche chiesto di indossare una mascherina e dettagli specifici saranno disponibili al momento della prenotazione del servizio.

Il nuovo protocollo garantisce che tutte le aree e le attrezzature vengano igienizzate regolarmente e accuratamente durante il giorno e dopo ogni utilizzo da parte degli ospiti, oltre a ricevere una pulizia approfondita ogni notte.

I negozi saranno aperti e come cambieranno?

Il nuovo protocollo significa che la nostra esperienza di acquisto a bordo rimarrà pressoché invariata, con alcune piccole differenze:

- I negozi avranno un flusso controllato di ospiti per garantire un numero inferiore di persone nel negozio in qualsiasi momento; i flussi saranno a senso unico
- Una pulizia approfondita verrà completata dopo qualsiasi dimostrazione o prova (come la tecnologia indossabile). Il personale al dettaglio indosserà maschere per il viso e chiederà agli ospiti di disinfettare le mani all'arrivo.

[Vai alla sezione](#)
[«INTRATTENIMENTO»](#)

[TORNA ALLA HOME](#)

INTRATTENIMENTO

Gli ospiti potranno assistere agli spettacoli a teatro?

Gli ospiti potranno sempre godersi i nostri spettacoli a teatro ma con alcune modifiche:

- Il teatro avrà una capacità inferiore al normale per garantire il distanziamento sociale;
- Gli spettacoli dovranno essere prenotati in anticipo;

Gli spettacoli del “Cirque du Soleil at Sea” saranno disponibili su MSC Grandiosa?

Gli spettacoli del Cirque du Soleil at Sea saranno temporaneamente sospesi a bordo di MSC Grandiosa a causa delle sfidanti restrizioni di viaggio per gli artisti internazionali del Cirque du Soleil. Tuttavia, nella splendida Carousel Lounge, potrete assistere ad ulteriori spettacoli.

Sono previste ulteriori attività di intrattenimento?

Per mantenere le distanze sociali secondo il nuovo protocollo, offriremo una gamma di attività prenotabili in anticipo nelle lounge di tutta la nave, con una capacità attentamente valutata per ciascuna.

L'intrattenimento è una parte apprezzata dell'esperienza di crociera, quindi continueremo a offrire intrattenimento, attività e sport, ma il tutto pensando al benessere degli ospiti.

Per il momento non organizzeremo feste di grandi dimensioni, ma organizzeremo attività su scala ridotta

Le piscine saranno aperte? Come saranno condivisi gli spazi pubblici a bordo?

Le nostre aree pubbliche rimarranno aperte a tutti, comprese piscine e vasche idromassaggio ma per un numero inferiore di passeggeri. Non sarà possibile usufruire dell'area del parco acquatico.

I lettini continueranno ad essere offerti agli ospiti e socialmente distanziati, e saranno regolarmente igienizzati dopo l'uso e saranno puliti a fondo durante la notte.

Il Kids Club sarà aperto e che tipo di attività per bambini saranno disponibili?

Come azienda familiare, comprendiamo quanto sia essenziale soddisfare l'intrattenimento per tutte le età. I nostri club per bambini e le attività per famiglie daranno il benvenuto a bambini e genitori in modo sano e sicuro, garantendo allo stesso tempo che tutti si divertano.

Ridurremo la capacità del nostro Kids Club e gestiremo attentamente il numero di bambini ammessi in ciascun ambiente per diverse fasce di età.

Se un genitore arriva al miniclub con i propri figli e la capacità massima è stata raggiunta, allora spiegheremo gentilmente la situazione e raccomanderemo di tornare più tardi nel corso della giornata.

Date le circostanze, siamo fiduciosi che i genitori capiranno che stiamo mettendo prima di tutto il benessere comune.

Se i genitori desiderano fare un'escursione a terra e lasciare i loro figli nelle nostre mani sicure a bordo della nave, possono prenotare il giorno prima il Kids Club.

Abbiamo semplificato il nostro processo di registrazione al Kids Club, con moduli precompilati e check-in veloce, e poi entrando nel Kids Club, i bambini saranno sottoposti al controllo della temperatura e disinfetteremo le mani e le scarpe ma non sarà possibile portare con se effetti personali.

Ospiteremo più attività per bambini e famiglie sul ponte, con molto spazio per correre e divertirsi.

Gli ospiti potranno utilizzare il casinò?

Il casinò rimane perfettamente funzionante con l'aggiunta di misure igieniche e di distanziamento sociale in atto, come la frequente sanificazione delle fiches, la sostituzione regolare delle carte da gioco e un numero ridotto di posti ai tavoli da gioco.

[Vai alla sezione](#)
[«ESCURSIONI»](#)

[TORNA ALLA HOME](#)

ESCURSIONI

Potrò visitare le città toccate dalla crociera?

Sì, gli ospiti potranno scendere a terra e continueremo a offrire escursioni a terra. Come ulteriore livello di protezione per la nostra fase iniziale delle crociere, gli ospiti potranno godersi le diverse destinazioni che le navi visitano come parte di un'escursione a terra organizzata da MSC Crociere che adotterà gli stessi elevati standard di salute e sicurezza di bordo.

Prendendo questa decisione, la Società è in grado di garantire che ogni aspetto del tempo dell'ospite a terra soddisfi gli standard di salute e igiene appropriati, dall'assicurare che i trasferimenti siano adeguatamente igienizzati, che le guide turistiche e gli autisti indossino DPI fino a garantire che ci siano aree riservate ai passeggeri di MSC Crociere, se necessario, durante le escursioni.

Posso scoprire in autonomia le città toccate dalla crociera?

Scendere a terra da soli o con tour organizzati da operatori esterni non sarà consentito durante la nostra fase di riavvio iniziale. Ai passeggeri che scenderanno autonomamente dalla nave, non sarà consentito il proseguimento della crociera.

[Vai alla sezione
«EQUIPAGGIO»](#)

[TORNA ALLA HOME](#)

EQUIPAGGIO

Come verrà monitorata la salute dell'equipaggio?

Tutto l'equipaggio sarà sottoposto a due test con tampone COVID-19 prima dell'imbarco e una volta a bordo sarà regolarmente testato. Avranno controlli giornalieri della temperatura senza contatto con un monitoraggio regolare della loro salute e del loro benessere presso i totem situati nei loro alloggi della nave.

Solo l'equipaggio ha ricevuto un addestramento speciale per COVID-19?

Tutto l'equipaggio riceverà una formazione sulle nuove procedure operative in materia di salute e sicurezza per garantire che siano completamente preparati per ogni evenienza e mantengano i più alti standard di salute e igiene. L'equipaggio sarà addestrato sulle malattie infettive e intraprenderà una formazione ricorrente relativa a COVID-19 su misure di pulizia e sanificazione, igiene personale, distanza sociale e gestione di potenziali code e assembramenti. Ci sarà una formazione specifica sulla sorveglianza e il monitoraggio per l'identificazione della malattia.

L'equipaggio indosserà mascherine a bordo?

Tutto l'equipaggio a bordo di tutte le navi indosserà un DPI appropriato (mascherine e guanti monouso), ad eccezione dell'equipaggio nella sala macchine dove non c'è alcuna interazione con gli ospiti, sebbene aderiscano al distanziamento sociale e DPI è disponibile, se necessario.

Inoltre, verrà prestata particolare attenzione per garantire che le condizioni a bordo dell'equipaggio siano ben organizzate come quelle degli ospiti.

[Vai alla sezione
«SOSTENIBILITA'»](#)

[TORNA ALLA HOME](#)

SOSTENIBILITA'

Avete intenzione di eliminare tutto il materiale cartaceo?

Tutto il materiale stampato a bordo delle nostre navi sarà su carta monouso, come il programma giornaliero della crociera per gli ospiti. I menu saranno sostituiti da codici QR.

Come avete organizzato lo smaltimento delle maschere a bordo?

Avremo una procedura a bordo di tutte le nostre navi per lo smaltimento delle mascherine usate.

Rivedrete la politica di riduzione della plastica per motivi di sicurezza?

La nostra politica di riduzione della plastica non è cambiata a seguito di queste misure.

[TORNA ALLA HOME](#)