

СНОВА В КРУИЗ!

Москва – 23/09/2020



Note: Max 1 line, Open Sans size 8, Costa Dark Grey RGB: 39-102-146 providing a shadow



Разработан группой независимых научных экспертов из области общественного здравоохранения, координируемой **V.I.H.T.A.L.I.** (Value in Health Technology and Academy for Leadership and Innovation), и филиалом, связанным с Католическим университетом Рима.



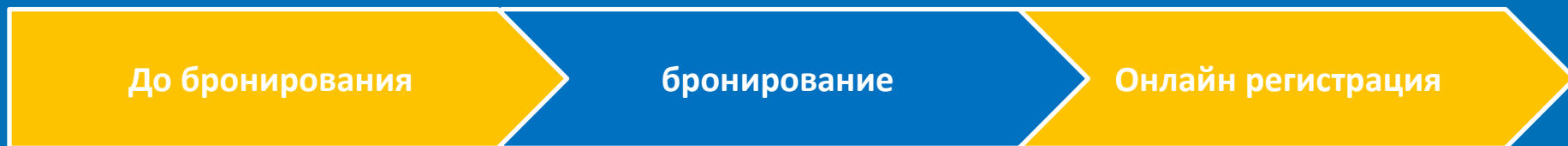
Соответствует национальным и международным основным принципам в области здравоохранения

Разработанные меры и процедуры охватывают все аспекты кризиса



Сертификат Biosafety Trust от RINA

НОВЫЙ ПРОЦЕСС БРОНИРОВАНИЯ



BOOKING **3** THINGS TO DO

— FOR A SAFE
AND SECURE CRUISE —



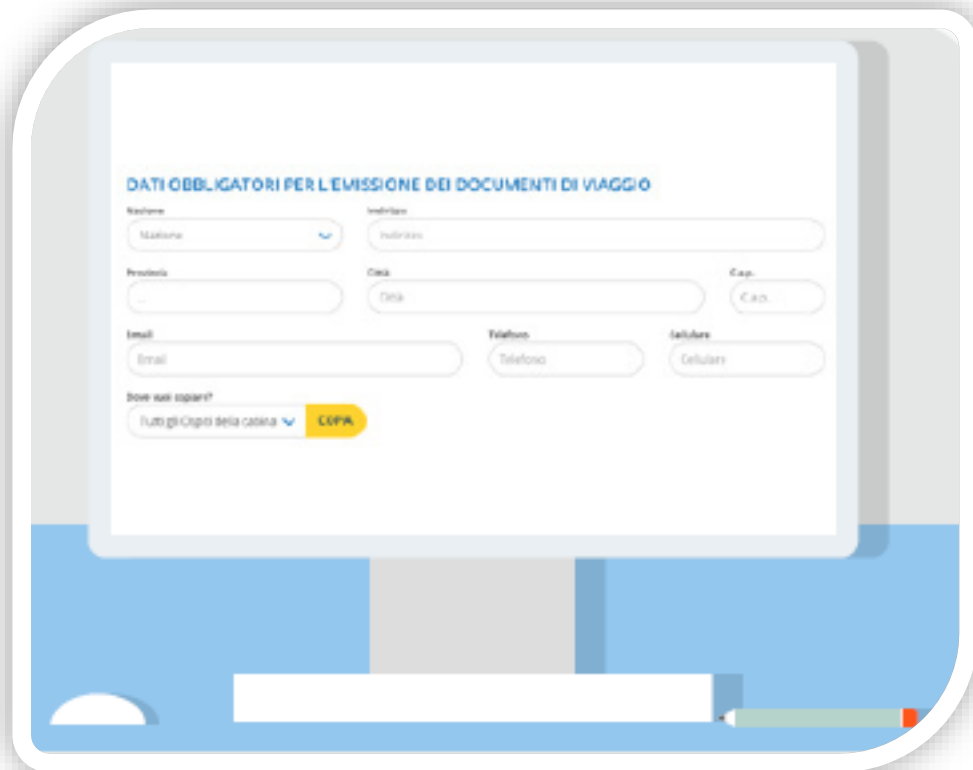


Illustration of a laptop screen displaying a travel booking form. The form is titled "DATI OBBLIGATORI PER L'EMISSIONE DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO". It contains several input fields for personal and contact information, including Name, Surname, Address, City, Postal Code, Email, Telephone, and Mobile Phone. There is also a dropdown menu for "Dove vuoi copiare?" and a "COPIA" button.

1. ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ EMAIL И НОМЕРОВ ТЕЛЕФОНОВ КЛИЕНТОВ



2. ОПОВЕЩЕНИЕ ОБ УСЛОВИЯХ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ ОТПРАВЛЕНИЮ



Агент должен проинформировать клиента о:

- **Заболеваниях, препятствующих бронированию**
- **Других заболеваний, требующих медицинского сопровождения**
- **Нахождение в стране с повышенным риском - тест на COVID требуется за 72 часа до отправления**

3. ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ОНЛАЙН РЕГИСТРАЦИЯ

Онлайн регистрация открывается за **72 часа** до отправления в личном кабинете клиента в My Costa



ОНЛАЙН РЕГИСТРАЦИЯ





За 72 часа до отправления в My Costa
(www.mycosta.com)



Каждым пассажиром (за исключением
несовершеннолетних)



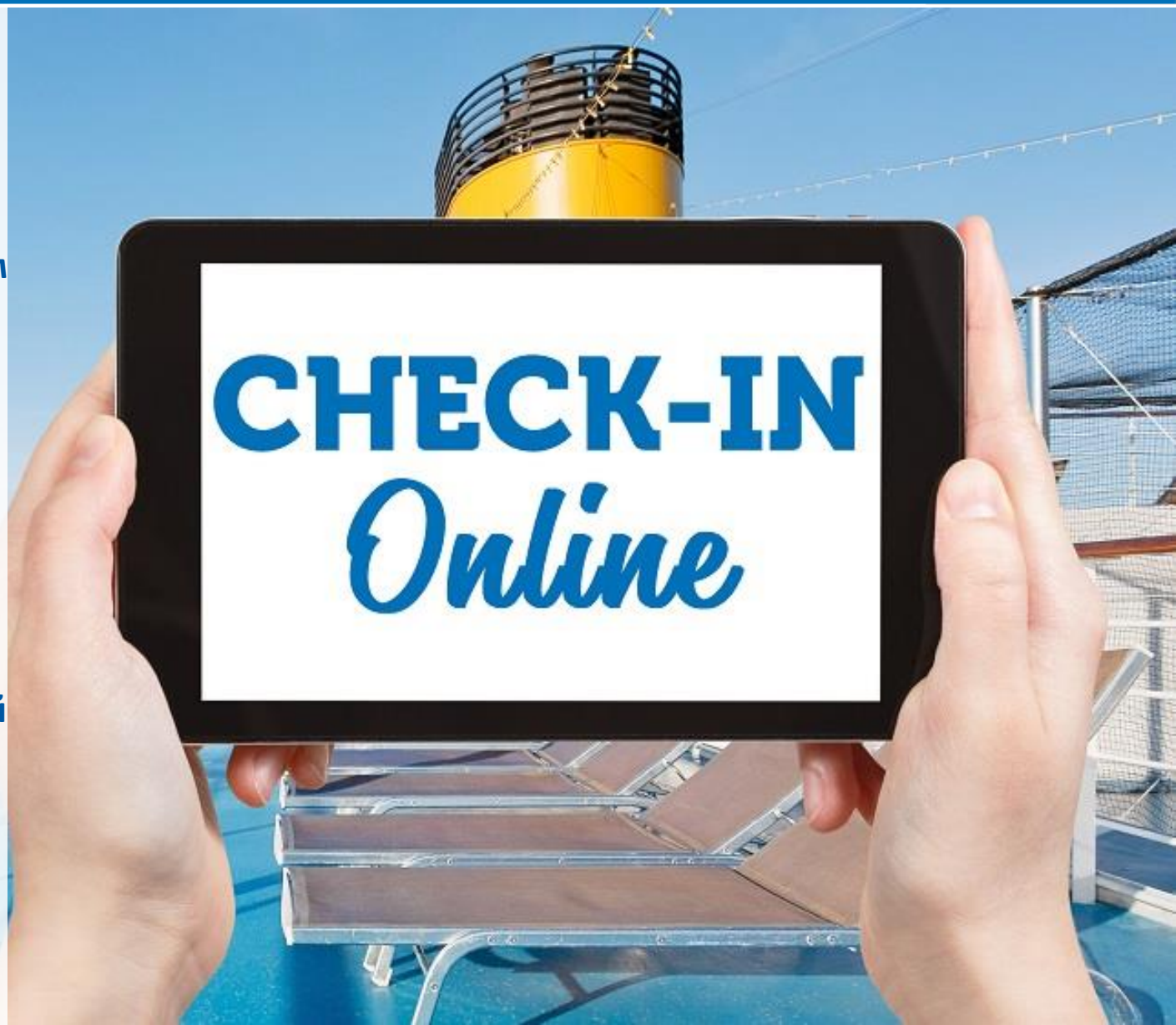
- Обязательное заполнение формы о состоянии здоровья
- Согласие с политикой конфиденциальности



Только клиент может скачать круизный билет



Информация о назначенном
временном интервале посадки
доступна в My Costa





Заболевания, которые препятствуют посадке:

- ✓ тяжелая дыхательная недостаточность,
- ✓ кислородная терапия,
- ✓ недостаточность иммунной системы
- ✓ лечение иммуносупрессивной терапией

Любые симптомы Covid-19

Laura Civetta

1. Self-certification on health conditions

Fill in the fields with your information. We remind you that each adult guest must fill in this declaration independently. We process your data in accordance with the applicable laws and regulations. You can find the [privacy notice](#) related to the self-certification [here](#). By submitting this self-declaration you confirm that information provided therein is accurate, complete and correct.

PREVIOUS DISEASES (Health1)

Are you suffering from severe respiratory insufficiency or do you need oxygen or mechanical ventilatory support; and/or do you suffer from insufficiency of the immune system or are you being treated with immunosuppressive therapy?

☐ Yes ☐ No

HEALTH STATE (Health2)

Over the past 14 days, have you tested positive for Coronavirus COVID 19 infection?

☐ Yes ☐ No

During the past 14 days, have you experienced symptoms associated with Coronavirus COVID 19 (fever, dry cough, respiratory failure, pain, sore throat, diarrhea, nausea, loss of taste or smell) or other highly infectious disease?

☐ Yes ☐ No

During the past 14 days, have you had close contact* with a suspected or confirmed case of Coronavirus COVID 19 or a person being monitored for COVID 19?

*"Close contact" means being less than a meter away for more than 15 minutes

☐ Yes ☐ No

Do you live in a risky area or in the 14 days before departure you have been in close contact with people in one of the risky areas?

Attention: in case of positive answer, you are required to perform a RTPCR (swab test) document attesting the original negative result at the terminal. The time between taking the PCR test and arriving at the terminal should not exceed 48 hours.

☐ Yes ☐ No

ГОСТИ У КОТОРЫХ ЕСТЬ МЕДИЦИНСКИЕ ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ

Онлайн регистрация будет заблокирована. Гарантируется возврат стоимости круиза. (Возмещение производится через Агента с предоставлением медицинского заключения)

Онлайн регистрация должна быть пройдена каждым гостем в заказе.

Если другие гости в заказе хотят аннулировать круиз, им необходимо обратиться к агенту с запросом на возмещение.

ГОСТИ С СИМПТОМАМИ COVID-19

- *позитивный тест Covid-19 в последние 14 дней до отправления*
- *Симптомы Covid-19 или других инфекционных заболеваний в последние 14 дней до отправления*
- *Контакт с предполагаемыми или подтвержденными случаями Covid-19*

Онлайн регистрация будет заблокирована для всех гостей в заказе. Возмещение стоимости осуществляется через Агента с предоставлением позитивного теста.

Перед осуществлением бронирования я хотела бы предупредить вас о важной процедуре, которая применяется компанией Costa для обеспечения вашей безопасности.

В соответствии с новой «Политикой о здоровье» информирую вас, что люди, имеющие:

- Тяжелую дыхательную недостаточность или требуется кислородная вентиляция легких
- Сбой иммунной системы или лечение с помощью иммуносупрессорной терапии

не допускаются в круиз для их безопасности.

Могли бы вы подтвердить мне, что вы и другие члены вашего бронирования не имеют вышеупомянутых заболеваний?

Если вам более 65 лет или – не смотря на возраст - вы страдаете 3 и более из следующих заболеваний: ишемическая болезнь сердца, мерцательная аритмия, сердечная недостаточность, артериальная гипертензия, диабет 2 типа, хроническая легочная болезнь, хроническая болезнь печени, хроническая почечная недостаточность/диализ, аутоиммунные заболевания, ожирение, рак, находящийся на лечении, предлагаем вам обратиться к врачу, всегда учитывая, что эти заболевания не препятствуют бронированию и посадке.

Перед отправлением мы напоминаем вам проверить принадлежность к «зонам риска» и предпринять необходимые меры, если вы проживаете в одной из этих зон.

Благодарю за уделенное время. Сейчас я приступаю к подтверждению вашего бронирования.

Клиент отвечает: у меня есть болезни → К сожалению, для вашей же безопасности я не могу продолжить бронирование.

Клиент отвечает: у меня нет болезней → Благодарю! Примите во внимание, что во время онлайн регистрации и в терминале при посадке вас попросят еще раз проинформировать о возможных заболеваниях и их симптомах.

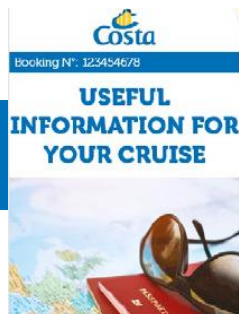
Гость спрашивает о том, включена ли определенная болезнь в список → Мне необходимо проверить информацию с медицинским департаментом Costa, чтобы убедиться в правильности информации. Если вы согласны, я зарезервирую для вас каюту на опции и как только получу уточняющую информацию, смогу подтвердить бронирование.



НОВЫЙ ПРОЦЕСС БРОНИРОВАНИЯ



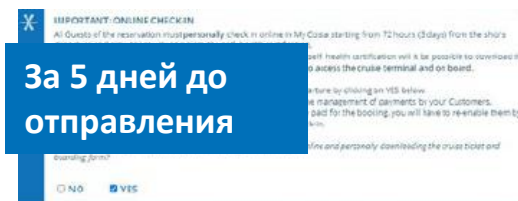
Подтверждение
бронирования



За 10 дней до
отправления



За 5 дней до
отправления



За 3 дня до
отправления



АГЕНТ

Вы получите подтверждающее письмо с деталями круиза.

КЛИЕНТ

В течение 24 часов после подтверждения бронирования клиент получит сообщение (e-mail или SMS) с номером бронирования, лайнером, дате отправления и прибытия, кол-во гостей в каюте.

КЛИЕНТ

Основной гость в каждой каюте получит автоматическое уведомление (e-mail или SMS) с напоминанием об открытии онлайн регистрации через 7 дней

АГЕНТ

За 5 дней до отправления, вы можете заблокировать доступ к веб-регистрации Коста, если вы считаете это необходимым. Таким образом, ваш клиент не сможет получить доступ к круизным билетам и загрузить их до тех пор, пока это не будет санкционировано вами

КЛИЕНТ

Если онлайн регистрация вами заблокирована, клиент автоматически получит уведомление в MyCosta о том, что Агент заблокировал регистрацию и просьбу связаться с агентом.

КЛИЕНТ

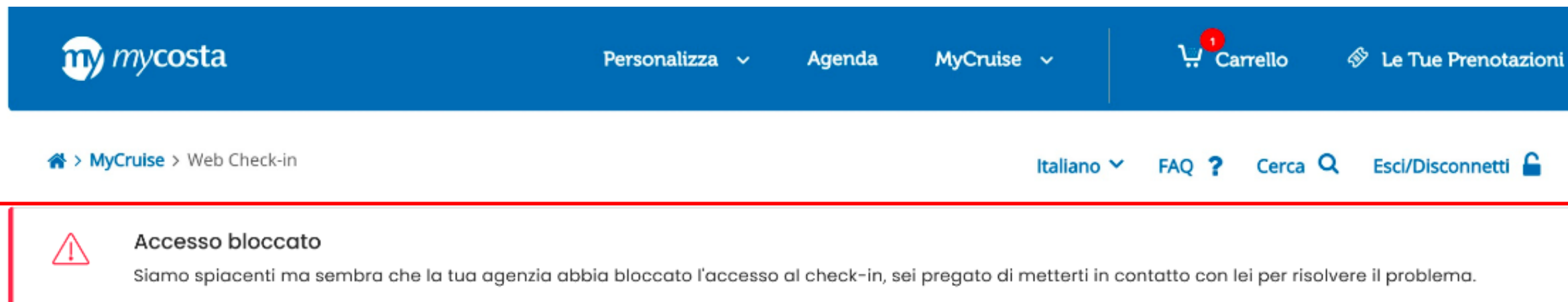
За 72 часа до отправления клиент получает уведомление (e-mail или SMS) с информацией об открытии онлайн регистрации. С этого момента клиент сможет скачать посадочные документы.

За 5 дней до отправления

Агент имеет возможность **заблокировать доступ клиентов к онлайн регистрации** в случае, если их заказ не полностью оплачен.

Для разблокировки доступа к документам, агент должен зайти в **CEXtra** и отжать галочку запрета в резервации.

В этом случае клиент увидит такое сообщение в MyCosta:



The screenshot shows the MyCosta website interface. At the top, there is a blue navigation bar with the 'my mycosta' logo on the left and several menu items: 'Personalizza' with a dropdown arrow, 'Agenda', 'MyCruise' with a dropdown arrow, 'Carrello' (shopping cart) with a red '1' badge, and 'Le Tue Prenotazioni' (My bookings) with a calendar icon. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Home > MyCruise > Web Check-in'. On the right side of this section, there are links for 'Italiano' with a dropdown arrow, 'FAQ' with a question mark icon, 'Cerca' (Search) with a magnifying glass icon, and 'Esci/Disconnetti' (Log out) with a lock icon. A red rectangular box highlights a white error message box. The message box contains a red warning triangle icon, the title 'Accesso bloccato' (Access blocked), and the text: 'Siamo spiacenti ma sembra che la tua agenzia abbia bloccato l'accesso al check-in, sei pregato di metterti in contatto con lei per risolvere il problema.' (We are sorry but it seems that your agency has blocked access to check-in, please contact her to solve the problem.)

Перед тем как запросить возврат для клиентов, Агент сможет предложить ПЕРЕБРОНИРОВАТЬ круиз с сохранением стоимости

- Клиент отвечает ДА о ранее имеющихся болезнях → отказ в посадке только клиенту и возврат после предоставления медицинской справки
- Клиент отвечает ДА о наличии симптомов COVID → отказ в посадке для всех туристов в бронировании и возврат после предоставления положительного теста
- Клиент отвечает ДА о посещении зон риска → в посадке не отказано, но клиент должен предоставить в терминале негативный тест на COVID. В посадке будет отказано пассажирам, прибывшим из зон риска без предъявления теста. Возврат стоимости круизе не предполагается
- В случае если у пассажира положительный тест на COVID при посадке → возврат предполагается только для застрахованных пассажиров

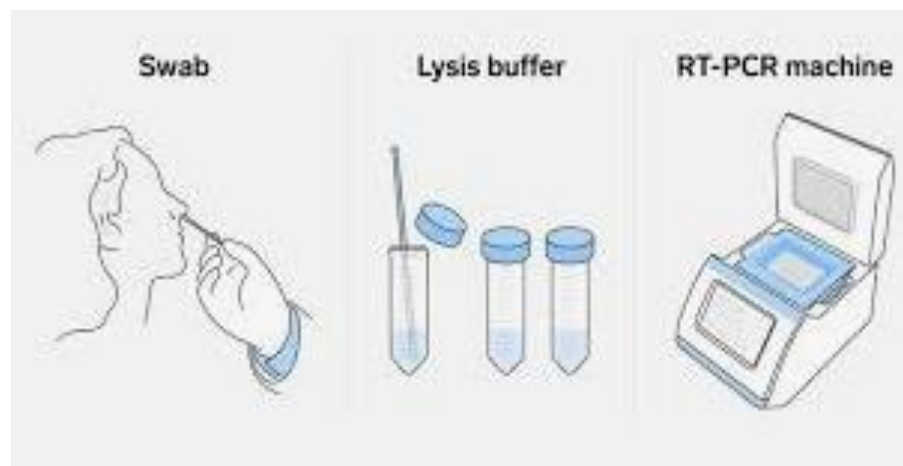
**стоимость круиза всегда возвращается детям, если заблокирована посадка для их родителей*



В ТЕРМИНАЛЕ



- ✓ Проверка температуры и здоровья
- ✓ Swab Test
- ✓ Обязательное ношение масок
- ✓ Дезинфекция воздушных систем
- ✓ Увеличение частоты дезинфекции общественных зон
- ✓ Разграничение пространства для соблюдения социальной дистанции и увеличение кол-ва зон для ожидания



УСТАНОВЛЕНИЕ ВРЕМЕНИ ПОСАДКИ

- ✓ Время посадки указывается в My Costa

НЕЛЬЗЯ изменить назначенное время

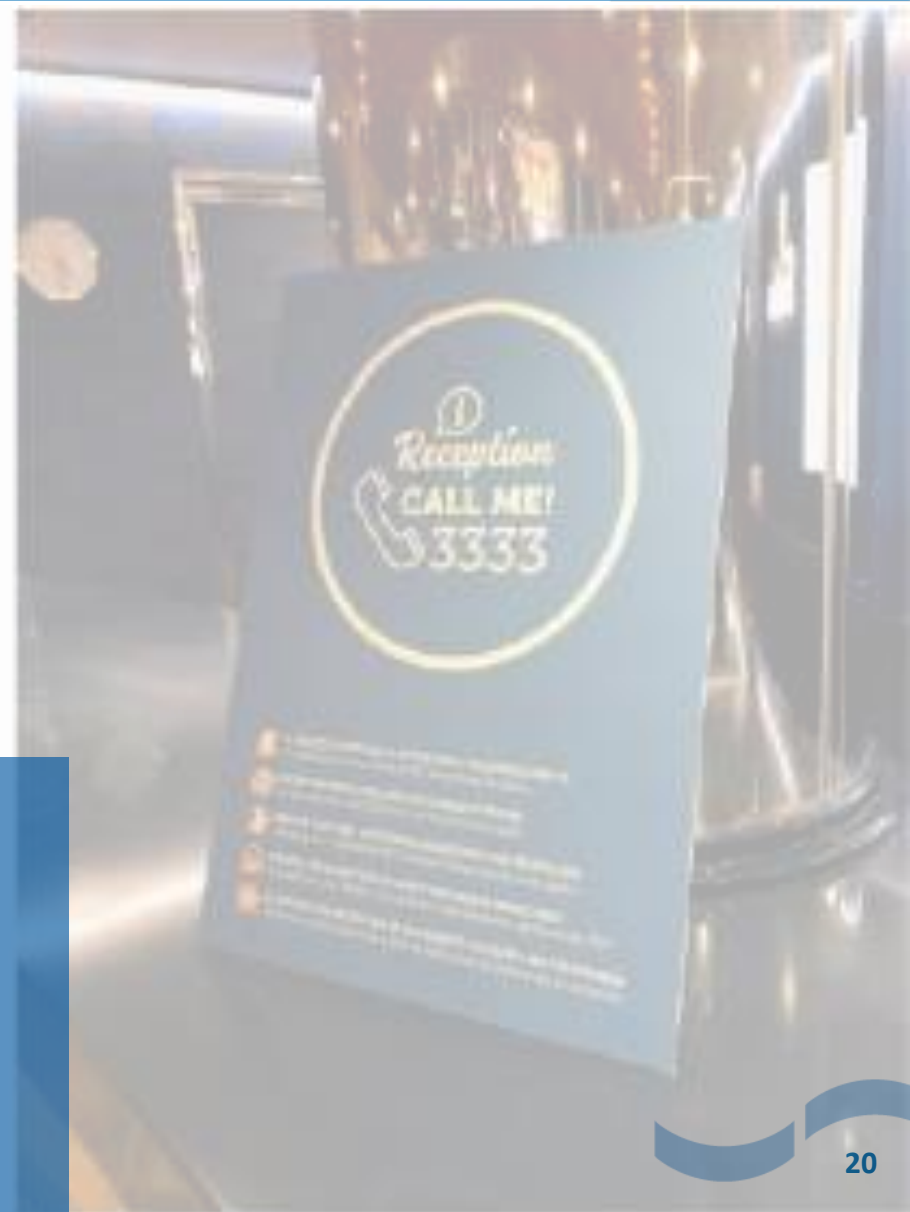
- ✓ Пунктуальность особенно важна!



НА БОРТУ

- ✓ Гостеприимство
- ✓ Рестораны и бары
- ✓ В каюте
- ✓ Театры и шоу
- ✓ Фитнес / СПА/ бассейны
- ✓ Развлечения для детей
- ✓ Медицинский центр

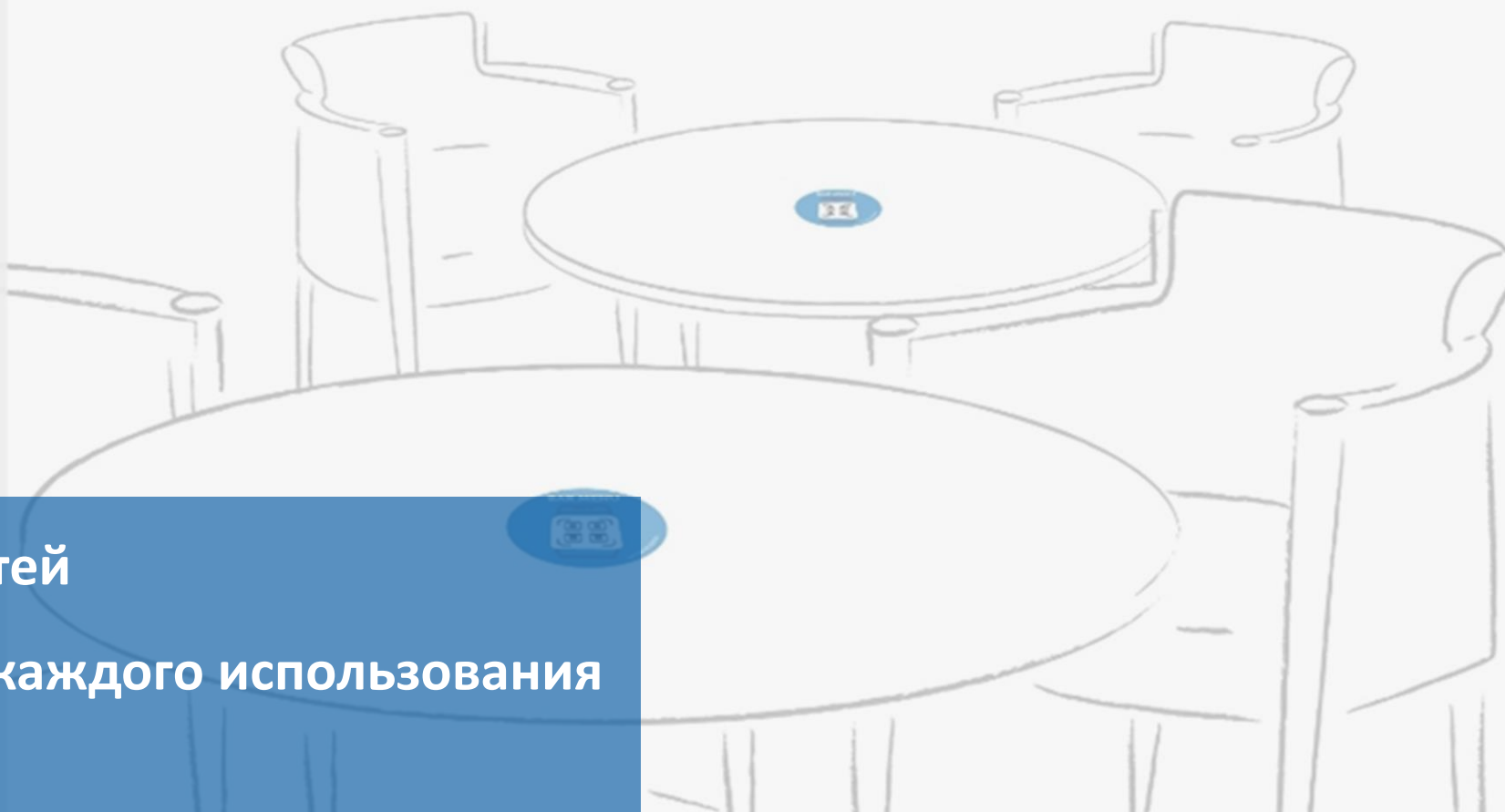




- ✓ Мой звонок
- ✓ Цифровые интерактивные экраны в общественных зонах
- ✓ Costa App
- ✓ Информационные TV каналы в каютах

- ✓ Дезинфекция до, во время и после обслуживания каждого столика
- ✓ Расширенное пространство между столиками
- ✓ Увеличенное время обслуживания
- ✓ Средства индивидуальной защиты персонала
- ✓ Отдельные входы и выходы
- ✓ Меню в вашем смартфоне





Понятная маркировка для гостей

Дезинфекция столиков после каждого использования

Меню в вашем смартфоне

✓ **ДЕЗИНФЕКЦИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ЗОН**

новые методы дезинфекции, включающие уничтожающие вирусы небулайзеры.

✓ **ДЕЗИНФЕКЦИЯ КАЮТ**

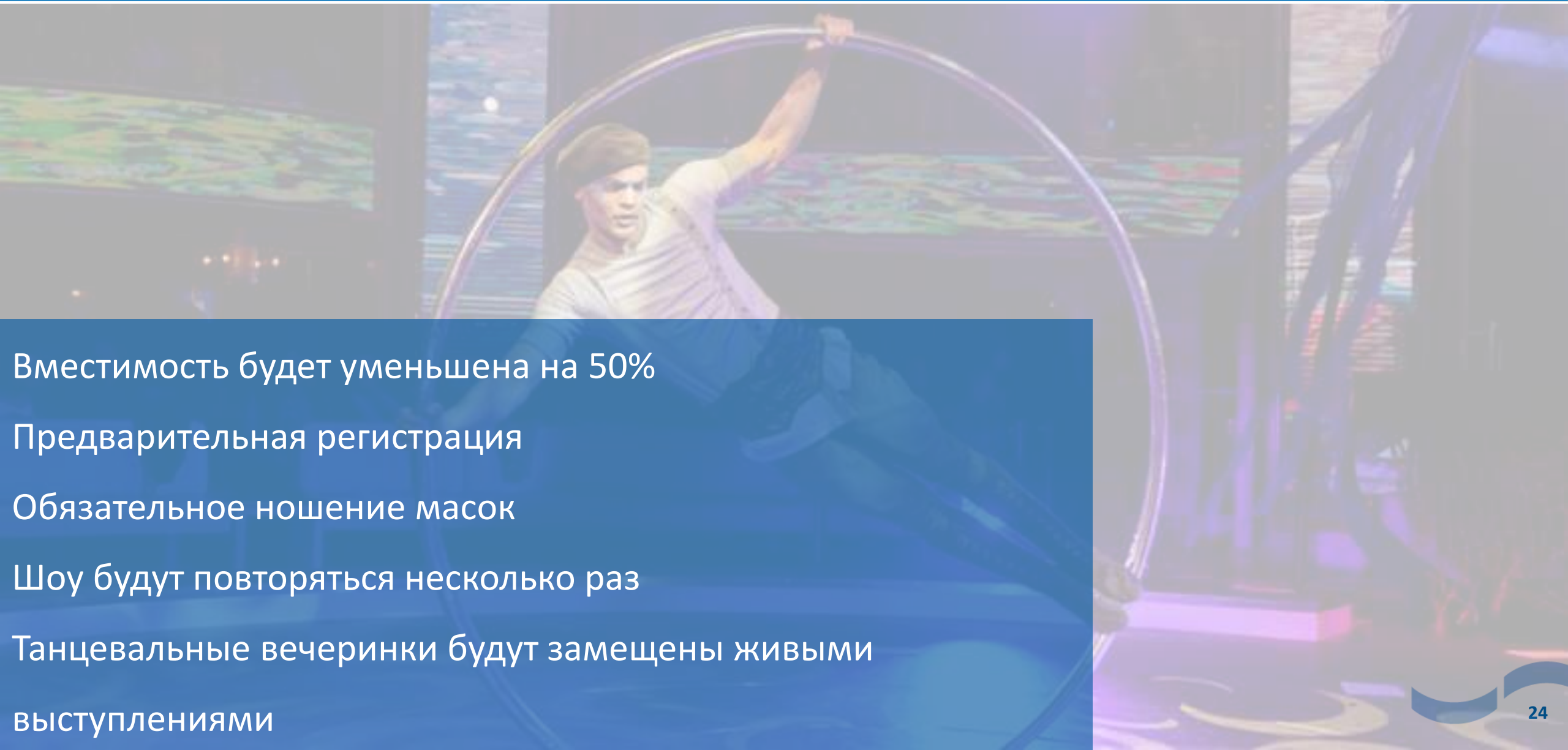
уничтожающие вирусы дезинфекция используется персоналом при ежедневной уборке.

✓ **НОВЫЕ ФИЛЬТРЫ ДЛЯ КАЧЕСТВА ВОЗДУХА**

новые высокоэффективные фильтры.

Система вентиляции на борту обеспечивает оптимальную фильтрацию воздуха из вне, минимизируя циркуляцию внутреннего воздуха.



A background image showing a person in a striped shirt performing a hula hoop trick. The image is semi-transparent and serves as a backdrop for the text.

Вместимость будет уменьшена на 50%

Предварительная регистрация

Обязательное ношение масок

Шоу будут повторяться несколько раз

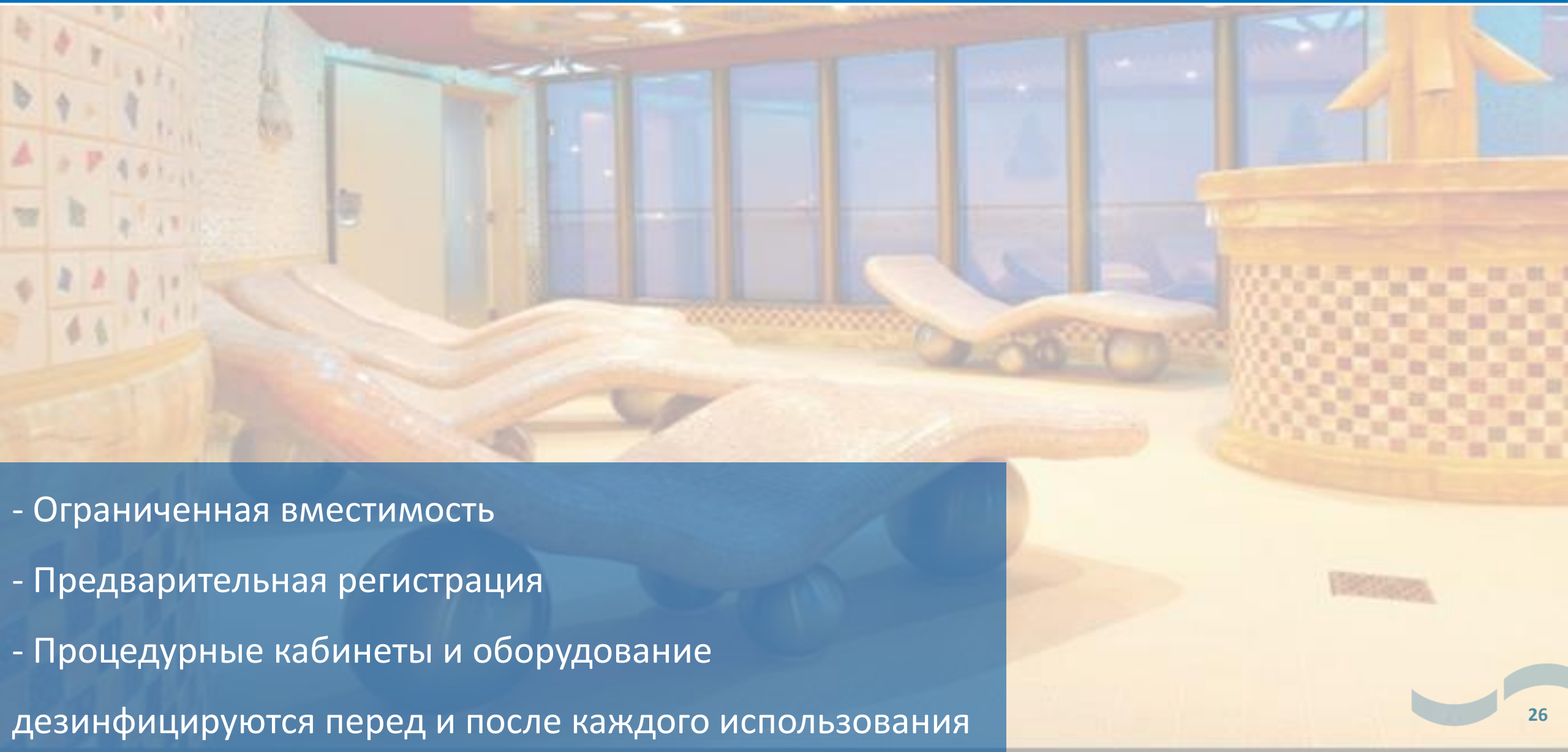
Танцевальные вечеринки будут замещены живыми выступлениями

БАССЕЙНЫ

- только на открытых палубах
- Ограничение кол-ва гостей, которые могут использовать бассейн одновременно

ДЖАКУЗИ

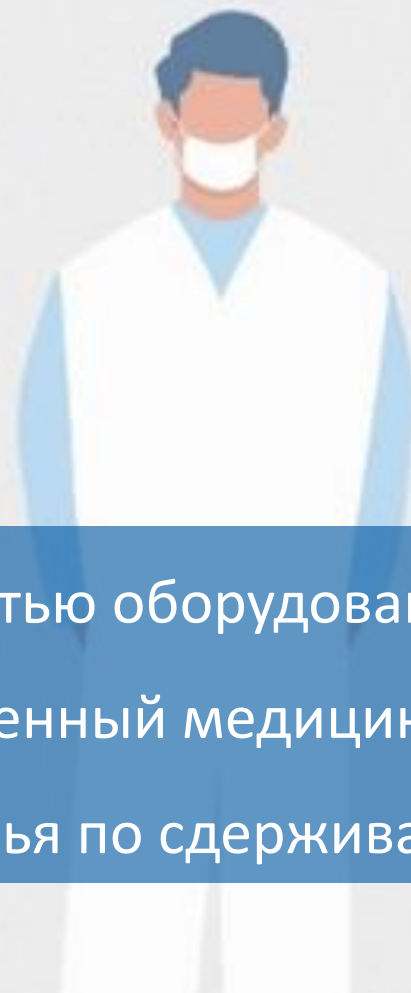
- Возможно использовать одновременно только с гостями из одного бронирования
- Обязательная дезинфекция рук и ополаскивания тела с мылом перед использованием



- Ограниченная вместимость
- Предварительная регистрация
- Процедурные кабинеты и оборудование дезинфицируются перед и после каждого использования

- ✓ Доступ в Squok клуб гарантируется для детей от 6 до 11 лет
- ✓ Доступ детей от 3 до 6 лет только в сопровождении взрослых
- ✓ Дети от 6 лет должны носить защитную маску
- ✓ Необходима регистрация заранее
- ✓ Мини группы детей (7 человек)
- ✓ Слоты по 3 часа
- ✓ Дезинфекция клуба после каждого слота





- ✓ Все лайнеры Costa оснащены полностью оборудованными медицинскими центрами
- ✓ Квалифицированные доктора и обученный медицинский персонал продолжает обновлять протоколы охраны здоровья по сдерживанию распространения COVID-19.

ЭКСКУРСИИ



БЕЗОПАСНОСТЬ В АВТОБУСАХ

Автобусы дезинфицируются после каждого использования.
Гиды всегда используют средства индивидуальной защиты.

ОГРАНИЧЕНИЯ КОЛ-ВА УЧАСТНИКОВ

Социальное дистанцирование гарантируется за счет уменьшения кол-ва участников.

Использование индивидуальных наушников.
Измерение температуры до и после экскурсии.

МАРШРУТЫ



Правила аннуляции: действует ТОЛЬКО для индивидуальных (FIT) бронирований



	Новые бронирования (Акция +500 еи бортовой кредит)	Аннулированные COSTA	Ранее забронированные
Период бронирования	С 15/06 по 31/09	Круиз, аннулированный Costa	Аннулированные до 22/12
Период отправления в круиз	Q1 + Q2 + июнь 2021	Март/ Апрель/Май/Июнь/Июль / Август/ Сентябрь / Октябрь / Ноябрь / Декабрь до 15.12.2020	Май/Июнь/Июль/Август/Сентябрь/ Октябрь / Ноябрь / Декабрь до 15.12.2020
Программа	Все	Все	Все
Текст	- Возможность перебронировать без штрафа на новый круиз за 48 ч до отправления (применяется ко всем отправлениям, также к тем, которые не включены в Промо акцию с 30/06/21) - В случае аннуляции, применение каких-либо штрафов за Круиз, сервисный сбор, пакеты напитков и авиаперелет, приобретенные у Costa, преобразуется в номинальный будущий круизный кредит (ваучер/FCC – название: ВМЕСТЕ В КРУИЗ) для нового бронирования в пределах сумм, полученных в Costa Пример: Сумма бронирования (брутто) 1.000 EU Сумма, полученная в Costa от агента 500 EUR Ваучер/FCC на 500 EUR - Если клиент не желает воспользоваться ваучером/FCC, он может аннулировать круиз. К бронированию будут применены условия аннуляции согласно договору - Ваучер/FCC можно использовать до 31/12/20	- Costa предлагает номинальный круизный кредит (Ваучер/FCC – название: ВМЕСТЕ В КРУИЗ) на ту сумму, которую Costa получила от агента за минусом комиссии. Пример: Сумма бронирования (брутто) 1.000 eur Сумма, полученная в Costa от агента 900 EUR 1.000 – 100, где 100 комиссия агента Ваучер/FCC на 900 EUR - +200 EUR OBC на каюту за круиз более или равно 7 ночей - +150 EUR OBC на каюту за круиз менее 7 ночей Бортовой кредит добавляется вручную контакт центром Costa.	- Возможность перебронировать без штрафа на новый круиз с отправлением после 01/04/2021 за 48 ч до отправления - В случае аннуляции, применение каких-либо штрафов за Круиз, сервисный сбор, пакеты напитков и авиаперелет, приобретенные у Costa, преобразуется в номинальный будущий круизный кредит (ваучер/FCC – название: ВМЕСТЕ В КРУИЗ) для нового бронирования в пределах сумм, полученных в Costa - Возможность предложить OBC, если клиент действительно желает аннулировать Условия: Каюта внутренняя -> 100 Euro OBC каюта Каюта с окном -> 150 Euro OBC каюта Каюта с балконом -> 200 Euro OBC каюта
Новый круиз	Любое отправление 2021 г	Любое отправление 2020 и 2021 гг	Любое отправление 2021 и 2022 (30/04) (= 18 месяцев с даты отправления аннулированного круиза)



Costa Deliziosa – Пулья; Сицилия; Калабрия **8 дней / 7 ночей**
Отправление из Триеста: 27 сентября 2020 & 4 октября 2020



Costa Deliziosa – 8 дней / 7 ночей

Триест / Сплит / Котор / Катаколон / Афины / Бари

Отправление из Триеста: с 10 октября 2020



Costa Smeralda – 8 дней / 7 ночей

Отправление из Савоны / Марселя / Чивитавеккьи / Барселоны

С 10 октября 2020

УЖЕ СКОРО

COSTA FIRENZE



С 27 декабря 2020







Центральный бассейн



CRUISINGTOGETHER

