

## VOYAGER EN TOUTE SÉRÉNITÉ

### POUR S'ASSURER D'UNE CROISIÈRE AGRÉABLE ET SÉCURISÉE

Le renforcement des mesures de sécurité et de santé est conçu afin que MSC Croisières préserve l'expérience unique des vacances à bord dès la réservation. MSC Croisières évalue en permanence l'évolution de la situation du COVID-19 et adapte des mesures strictes de santé et de sécurité pour les croisières d'été 2020. Des mises à jour seront publiées sur le site Internet de MSC Croisières.

### AVANT LA CROISIÈRE



#### INFORMATIONS ET SERVICES EN LIGNE

- La procédure de réservation sera mise à jour avec des informations complémentaires et de nouvelles conditions. La collecte des coordonnées de tous les hôtes deviendra obligatoire en cas de mises à jour importantes
- L'enregistrement en ligne permettra aux clients de recevoir leur carnet de voyage, des documents de voyage et des questionnaires de santé obligatoires
- La réservation de forfaits à bord avant le début de la croisière sera fortement encouragée afin de limiter les queues et d'assurer la disponibilité du service



#### À L'EMBARQUEMENT

- Un contrôle de santé pour tous les hôtes, y compris un questionnaire de santé obligatoire (envoyé avec le carnet de voyage) ainsi qu'un contrôle de température sans contact
- De nouveaux processus d'embarquement avec assignation d'heures d'arrivée au port seront instaurés afin de limiter les contacts et de permettre une distanciation sociale. Des mesures sanitaires renforcées seront appliquées, comparables aux normes exigeantes déjà appliquées à bord
- L'embarquement sera refusé à tout hôte présentant des signes de maladie, tels que de la fièvre (>37,5 C°), des symptômes grippaux, notamment des frissons, une toux, des difficultés respiratoires, des frissons, des courbatures, de la fatigue, des maux de tête et de gorge, et la perte de goût/ d'odorat ou en cas d'exposition à un cas suspect ou confirmé de COVID-19, dans les 14 jours précédant l'embarquement

### À BORD



#### DES NORMES STRICTES D'HYGIÈNE ET DE PROPRETÉ

- De nouvelles méthodes de nettoyage, notamment des pulvérisateurs électrostatiques pour éliminer bactéries et virus et l'utilisation de produits désinfectants approuvés et utilisés en milieu hospitalier
- Augmentation de la fréquence de nettoyage dans l'ensemble du navire par un personnel d'entretien dûment formé, l'accent étant mis sur les zones très fréquentées et surfaces régulièrement touchées ; les espaces publics sont désinfectés chaque nuit
- Des cabines nettoyées quotidiennement avec une attention particulière portée aux surfaces régulièrement touchées et un nettoyage complet supplémentaire à la fin de la croisière
- Approvisionnement en air frais extérieur de toutes les cabines et zones publiques, assaini par la technologie de la lumière ultraviolette (qui élimine 99,97 % des microbes) et aucune recirculation de l'air entre les cabines ou à l'intérieur du navire



#### DES SERVICES MÉDICAUX RENFORCÉS DISPENSÉS PAR UN PERSONNEL HAUTEMENT QUALIFIÉ

- Contrôle sans contact de température quotidien pour tous les hôtes pendant toute la durée de la croisière
- En cas de symptômes grippaux, les hôtes devront immédiatement informer le Centre Médical et un traitement gratuit leur sera fourni
- Renforcement de l'équipe du personnel médical qualifié à bord, assistée par une équipe médicale dédiée à terre, formées pour faire face au COVID-19, avec un plan d'intervention à déclencher en concertation avec les autorités locales
- Un centre médical entièrement équipé, doté de matériel de dépistage COVID-19 et de respirateurs
- Des procédures d'isolement complètes pour les cas suspects et des zones d'isolement dédiées avec arrivée d'air séparée



#### UN ÉQUIPAGE BIEN FORMÉ, BIEN ÉQUIPÉ ET EN BONNE SANTÉ

- Un examen et des contrôles médicaux approfondis, comprenant des tests au COVID-19 avant l'embarquement, en plus de contrôles de la température et d'une surveillance de la santé en continu
- Chaque membre de l'équipage portera un équipement de protection, tel que masque et gants, si nécessaire
- Une formation complète et continue au nouveau protocole renforcé pour tout l'équipage

# L'EXPÉRIENCE À BORD

MSC Croisières préservera le caractère unique de l'expérience à bord, tout en veillant à la santé et la sécurité des hôtes et des membres de l'équipage. MSC Croisières organisera des activités permettant aux passagers de pratiquer une distanciation sociale responsable. Les passagers pourront continuer à profiter d'expériences uniques, notamment de spectacles primés, d'une restauration de qualité, d'excursions, d'activités familiales, de boutiques, de services bien-être et de remise en forme, d'événements divertissants, etc.



## RESTAURANTS, BARS ET SALONS

Le service sera adapté de manière à respecter la distanciation sociale : tous les repas et boissons seront servis aux hôtes à leur table. Le buffet en libre-service sera temporairement suspendu et les plats seront apportés aux hôtes. Pour une expérience sans contact, les hôtes auront accès aux menus des bars et restaurants depuis leur téléphone mobile en scannant le QR code. Afin de minimiser les risques, MSC Croisières a adapté les procédures de commande, de préparation, de livraison, de consommation et de paiement pour les services de restauration.



## EXCURSIONS

Nous suggérons aux hôtes de ne pas hésiter à participer aux excursions MSC Croisières, car elles respecteront les mêmes exigences strictes de santé et de sécurité qu'à bord.



## DIVERTISSEMENTS ET ACTIVITÉS

De nouvelles activités conçues pour des groupes plus restreints seront proposées avec des événements thématiques, des jeux amusants, des activités pour les enfants et les familles, des spectacles d'artistes, du fitness, de la danse, du sport, etc. Les spectacles, les divertissements et le club pour enfants, seront disponibles sur réservation sans frais supplémentaires. Les hôtes peuvent parcourir le programme à bord avec les technologies MSC for Me (application mobile et écrans tactiles interactifs) et réserver leurs activités préférées par téléphone ou en personne à des bureaux dédiés.



## ESPACES EXTÉRIEURS ET PISCINES

Tous les ponts extérieurs seront accessibles et la capacité des piscines, des bains à remous et du parc aquatique sera réduite pour garantir la distanciation sociale. Les transats seront séparés en groupes, désinfectés après chaque utilisation et subiront chaque nuit un nettoyage approfondi.



## RÉCEPTION - SERVICE À LA CLIENTÈLE ET TECHNOLOGIES DE POINTE

Un nouveau centre de service à la clientèle sera disponible par téléphone. Le jour de l'embarquement, afin d'éviter les files d'attente à la Réception - service à la clientèle, des bureaux à distance seront également mis en place pour répondre aux questions en direct. Il est important pour les hôtes d'appeler avant de se rendre à n'importe quel bureau pour demander des informations. En outre, les hôtes seront encouragés à utiliser davantage les services numériques, comme MSC for ME\*. Les paiements par carte seront fortement recommandés.

\*Le programme numérique MSC for Me (application mobile, télévision en cabine, écrans interactifs) est actuellement disponible à bord des MSC Meraviglia, MSC Bellissima, MSC Grandiosa, MSC Seaview, MSC Seaside et MSC Splendida.