

# VOYAGER EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Pour s'assurer d'une croisière agréable et sécurisée

## AVANT LA CROISIÈRE

MSC Croisières fournit à ses hôtes des informations simples et pratiques, des conditions de réservation claires ainsi qu'une technologie adaptée afin que la croisière se déroule en toute sécurité et sans encombre.



### INFORMATIONS ET SERVICES EN LIGNE

- La procédure de réservation sera mise à jour avec des informations complémentaires. La collecte des coordonnées de tous les hôtes deviendra obligatoire en cas de mises à jour liées à la crise de COVID-19
- L'enregistrement en ligne sera fortement recommandé pour une expérience fluide et sans contact le jour de l'embarquement
- La réservation de forfaits à bord avant le début de la croisière sera fortement encouragée afin de limiter les interactions et d'assurer la disponibilité du service



### À L'EMBARQUEMENT

- Un questionnaire de santé obligatoire (envoyé avant la croisière) sera à remettre et des contrôles de température sans contact auront lieu
- 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 ( $\geq 37,5$  C°), des symptômes grippaux, notamment des frissons, une toux ou des difficultés respiratoires, ou en cas d'exposition à un cas suspect ou confirmé de COVID-19, dans les 14 jours précédant l'embarquement

## À BORD

Le renforcement des mesures de sécurité et de santé est conçu afin que MSC Croisières préserve l'expérience à bord et sur terre, de sorte que les passagers puissent pleinement profiter de leur séjour (plus de détails sur la page suivante).



### 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
- Les cabines sont nettoyées deux fois par jour, 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

- Un contrôle de santé en continu pour tous les hôtes
- 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
- Un traitement gratuit disponible dans le centre médical pour tout passager présentant des symptômes grippaux
- 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 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 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 riches, 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, mais des formules de plats à emporter seront proposées tout au long de la journée. 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. Des spectacles de théâtre, des divertissements, un club pour enfants et des activités seront disponibles en pré-réservation. Afin de respecter la distanciation sociale entre les hôtes, la capacité d'accueil du théâtre sera limitée, davantage de représentations et des diffusions en direct seront proposées. Les technologies telles que MSC for Me\* (application mobile, télévision en cabine, écrans interactifs) aideront les clients à planifier et à réserver leurs activités préférées.



## 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. En outre, afin d'obtenir plus d'informations, les hôtes seront encouragés à utiliser davantage les services numériques, comme MSC for ME\* (application mobile, télévision en cabine, écrans interactifs) et ZOE, l'assistant personnel virtuel de croisière. Les paiements par carte seront fortement recommandés.

MSC Croisières évalue en permanence l'évolution de la situation du COVID-19 et adaptera les mesures de santé et de sécurité en conséquence. Des mises à jour seront publiées sur le site Internet de MSC Croisières.

\*Le programme numérique MSC for Me est actuellement disponible à bord des MSC Meraviglia, MSC Bellissima, MSC Grandiosa, MSC Seaview et MSC Seaside.