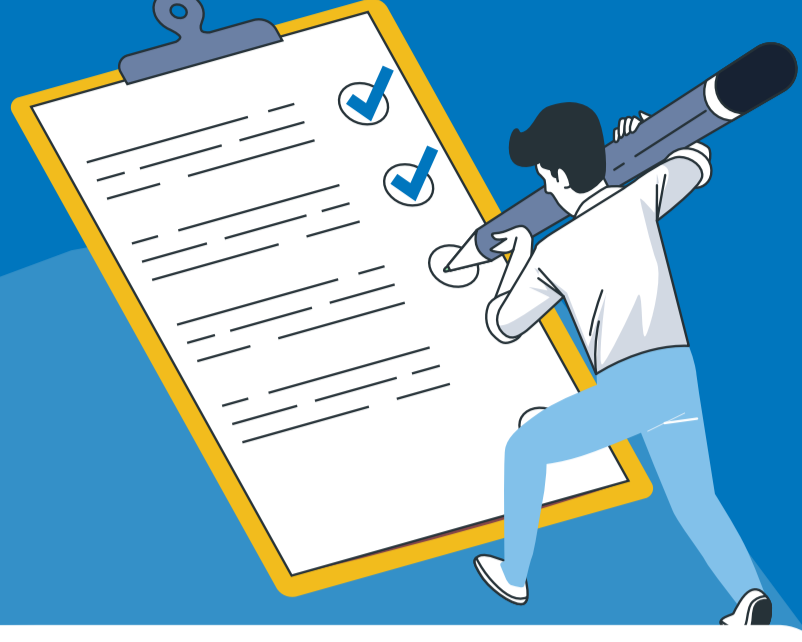


RESERVAS 3 COSAS QUE HACER

PARA UN CRUCERO SEGURO Y PROTEGIDO



Junto con la publicación de las medidas para reducir el riesgo de contagio por COVID-19, hemos implementado el sistema de Costa Safety Protocol, que introduce nuevos procedimientos. A continuación te presentamos las 3 nuevas medidas obligatorias que deben cumplirse en las fases de reserva y check-in



¿Qué cambia para ti, agente de viajes?

ANTES DE CONFIRMAR LA RESERVA *extra*

LA RECOGIDA OBLIGATORIA DE EMAIL Y Nº DE MÓVIL

1

Para garantizar que los clientes estén siempre localizables tanto en caso de problemas técnicos como en caso de emergencia, es obligatorio rellenar los campos "Correo electrónico" y "Número de móvil" del pasajero principal de cada cabina confirmada. Esta información es necesaria para confirmar la reserva.



ALERTA DE LAS CONDICIONES QUE IMPIDEN LA SALIDA

2

De acuerdo con las medidas internacionales proporcionadas por las Autoridades sanitarias pertinentes, es necesario informar a los clientes sobre todas y cada una de las condiciones que impiden el embarque en nuestros barcos.



Durante el proceso de reserva, antes de proceder a la confirmación, debes seleccionar la casilla para confirmar que has informado al cliente y le has proporcionado los documentos pertinentes.

ANTES DE LA SALIDA *myCosta*

REVISIÓN DEL CHECK-IN ONLINE

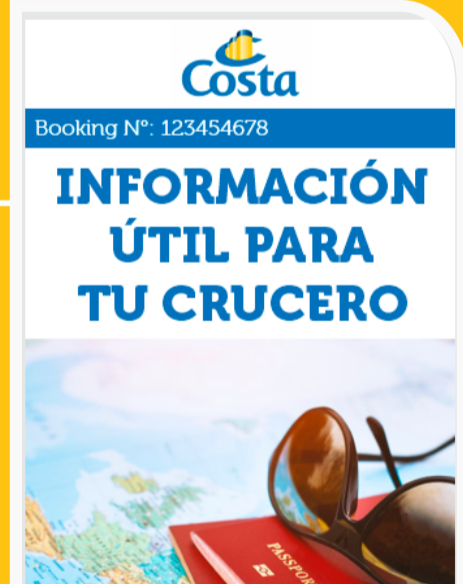
3

Después de confirmar la reserva, el cliente recibirá recordatorios (por correo electrónico y SMS) hasta el momento de su check-in online, lo que le permite recibir su billete de crucero. El registro en la web se ha convertido en obligatorio y debe ser realizado por el cliente, que podrá descargar su billete sólo después de haber completado la autocertificación sobre su salud. Hasta 5 días antes de la salida, podrás bloquear el acceso de tu cliente al web check-in a través de Costa extra, si lo consideras necesario. Si lo haces, el cliente no podrá acceder y descargar sus billetes de crucero hasta que tu lo autorices.



LAS FASES DEL CHECK-IN ONLINE Y LA EMISIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE EMBARQUE

RESERVA CONFIRMADA



AGENCIA DE VIAJES
Después de confirmar la reserva, recibirás la carta de confirmación con todos los detalles

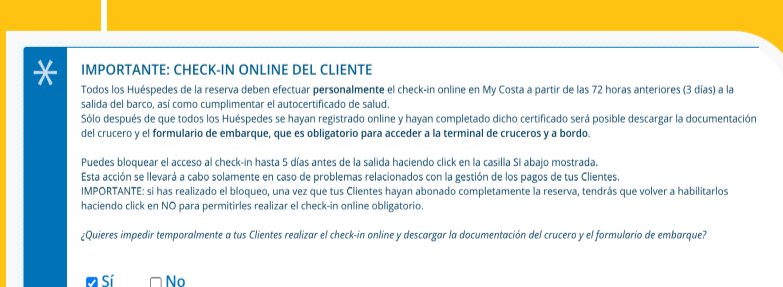
CLIENTE
Dentro de las 48h de la confirmación de la reserva, el cliente recibirá una comunicación (email o sms) con los siguientes detalles: número de reserva, barco, fecha de embarque y desembarque y número de huéspedes. La comunicación también incluirá información resumida sobre el check-in online, el cuestionario sobre el estado de salud y la declaración médica.

10 DÍAS ANTES DE LA SALIDA



CLIENTE
El huésped principal de cada cabina recibirá automáticamente una notificación informativa (email o SMS) anticipando que el check-in online se abrirá en los próximos 7 días.

HASTA 5 DÍAS ANTES DE LA SALIDA



AGENCIA DE VIAJES
Hasta 5 días antes de la salida podrás bloquear directamente en Coste extra el acceso al check-in online siempre que sea necesario. Al hacerlo, tu cliente no puede acceder y descargar los billetes de crucero hasta que tu lo autorices.

CLIENTE
Si el check-in online se bloquea, los clientes serán notificados a través de MyCosta de que la Agencia ha desactivado la funcionalidad y se les invitará a ponerse en contacto contigo.

3 DÍAS ANTES DE LA SALIDA



CLIENTE
72 horas antes de la salida, el cliente recibirá una notificación (email o SMS) informándole de que el check-in online está abierto. A partir de ese momento, el cliente podrá descargar los documentos de embarque.

SALIDA!

USO EXCLUSIVO AGENCIAS DE VIAJES

La información proporcionada en este documento es para uso interno únicamente y se basa en la situación actual de la pandemia. Seguiremos constantemente los acontecimientos relevantes en la respuesta a la situación de COVID-19 y, si es necesario, actualizaremos nuestros protocolos de prevención y nuestras medidas de seguridad.

