

## PREGUNTAS FRECUENTES – MUSTER 2.0

### 1. ¿Por qué cambiar a Muster 2.0?

Muster 2.0 es una extensión natural de nuestra misión de mejorar las experiencias de las vacaciones de nuestros pasajeros al eliminar los puntos de fricción. El innovador programa, el primero de su tipo, reinventa un proceso originalmente diseñado para grandes grupos de personas en un enfoque más rápido y personal que fomenta niveles más altos de seguridad.

### 2. ¿Cuál es la diferencia entre los protocolos de reunión tradicionales y Muster 2.0?

En un simulacro de seguridad tradicional los pasajeros se reúnen al mismo tiempo en grandes grupos en sus puntos de encuentro designados antes de la salida del barco. Con Muster 2.0, los pasajeros a) completan el simulacro de seguridad requerido de una manera eficiente y conveniente; b) reciben la información en un entorno más individual utilizando dispositivos móviles personales o la televisión interactiva del camarote; c) tienen la flexibilidad de completar el simulacro de seguridad a su propio ritmo en un período de cuatro horas, antes de que el barco zarpe.

### 3. ¿Evolucionó Muster 2.0 de las pautas de distanciamiento físico de COVID-19?

Muster 2.0 evolucionó de nuestro impulso para mejorar la experiencia de las vacaciones de los pasajeros. Lleva más de un año en desarrollo y formará parte del conjunto integral de protocolos y procedimientos que Royal Caribbean Group está desarrollando junto con el Healthy Sail Panel que se lanzó recientemente en colaboración con Norwegian Cruise Line Holdings Ltd.

### 4. Si no tengo un teléfono inteligente/smartphone, ¿puedo completar Muster 2.0?

Los pasajeros también pueden acceder a Muster 2.0 utilizando su TV interactiva del camarote.

### 5. ¿Cómo sabrán si un pasajero no ha completado el simulacro?

Tanto nuestra aplicación móvil como los televisores interactivos de los camarotes se integran con unos sistemas de envío que supervisan la finalización del simulacro.

### 6. ¿Qué sucede si un pasajero no completa el simulacro?

Un miembro de la tripulación se pondrá en contacto con el pasajero y se le pedirá que complete el simulacro de seguridad. Si no lo cumple, se le pedirá que desembarque del barco.

### 7. ¿Cuánto tiempo tienen los pasajeros para completar Muster 2.0?

Muster 2.0 ofrece a los huéspedes hasta cuatro horas para completar los pasos de verificación de simulacros a través de la aplicación móvil o su televisor interactivo del camarote. Después de revisar la información de seguridad individualmente, los pasajeros completarán el simulacro visitando físicamente su punto de encuentro asignado, donde un miembro de la tripulación verificará que se hayan completado todos los pasos y responderá cualquier pregunta. Con este enfoque innovador, el proceso se completará en 45 minutos y se ha ampliado la flexibilidad para completarse en un período de cuatro horas.

### 8. ¿Hay varios bloques de tiempo para completar Muster 2.0 o todos los pasajeros tienen el mismo tiempo?

Los pasajeros podrán revisar la información cuando lo deseen, en cualquier momento desde el momento en que llegan a bordo hasta que zarpan, eliminando la necesidad de los simulacros tradicionales de grupos grandes.

### **9. ¿Se ha probado este sistema con pasajeros?**

Muster 2.0 se probó por primera vez en enero a bordo de *Symphony of the Seas*.

### **10. ¿Habéis necesitado obtener aprobaciones regulatorias especiales para implementar Muster 2.0?**

Sí, el nuevo proceso fue examinado por las autoridades correspondientes para garantizar el cumplimiento.

### **11. ¿Cuáles son los pasos de Muster 2.0?**

Para completar Muster 2.0, los pasajeros deberán:

- Revisar la información de seguridad en la aplicación móvil o en la televisión interactiva del camarote, y confirmar la finalización.
- Visitar el punto de encuentro asignado y escanear la llave de su camarote.
- En el punto de encuentro asignado, un miembro de la tripulación verificará que se haya completado el simulacro de seguridad y estará disponible para responder preguntas individualmente.
- Escuchar la señal de emergencia en la aplicación móvil o TV interactiva, y cuando el capitán muestre la señal antes de que el barco zarpe.

### **12. ¿Todos los barcos de Royal Caribbean Group tendrán Muster 2.0?**

Muster 2.0 estará disponible en todos los barcos de Royal Caribbean International, Celebrity Cruises y Azamara, excepto los barcos de Celebrity Cruises con base en Galápagos: *Celebrity Flora*, *Celebrity Expedition* y *Celebrity Exploration*.

### **13. ¿Es Muster 2.0 exclusivo de las marcas de Royal Caribbean Group?**

Además de introducir el nuevo proceso en los barcos de sus propias líneas de cruceros (Royal Caribbean International, Celebrity Cruises y Azamara), Royal Caribbean Group ofrece el enfoque patentado a los operadores de cruceros interesados y no exigirá las tarifas de la licencia de la patente mientras el mundo y la industria luchan contra la actual pandemia global. Ya se han otorgado licencias de la patente a la empresa conjunta de la compañía, TUI Cruises GmbH, así como a Norwegian Cruise Line Holdings Ltd., la compañía matriz de Norwegian Cruise Line, Oceania Cruises y Regent Seven Seas Cruises.

### **14. Los pasajeros que hagan el simulacro solos pueden coger los ascensores para llegar a su punto de encuentro asignado, ¿cómo os aseguráis de que sabrán llegar a su punto de encuentro asignado por vías seguras en caso de emergencia?**

Los barcos de Royal Caribbean Group equipados con la aplicación móvil tendrán mapas dinámicos que dirigirán a los pasajeros a sus puntos de encuentro de simulacro utilizando las rutas más seguras.

### **15. ¿Se requerirá que los niños completen Muster 2.0?**

Los pasajeros de todas las edades deben completar Muster 2.0 para garantizar la seguridad y el bienestar de todos a bordo.

### **16. ¿Recibirán los pasajeros indicaciones o notificaciones para completar Muster 2.0 una vez a bordo?**

Los pasajeros recibirán notificaciones/recordatorios de la tripulación y electrónicamente para garantizar que hayan completado el simulacro de seguridad antes de que se cierre el plazo.

### **17. ¿Los pasajeros necesitarán WiFi para acceder a Muster 2.0?**

Toda la información de seguridad está disponible en la aplicación móvil, ya sea en tierra o en el mar. La aplicación móvil usa el WiFi del barco sin la compra de un paquete de Internet.

**18. ¿Cuáles la diferencia (o relación) entre Muster 2.0 y eMuster?**

Muster 2.0 ofrece a los huéspedes una forma eficiente y flexible de completar el simulacro de seguridad requerido. eMuster es la tecnología que permite a los huéspedes recibir información de seguridad individualmente a través de sus dispositivos móviles y televisores interactivos del camarote. Este desarrollo revolucionario cambia un proceso que tradicionalmente ha sido para grandes grupos de personas en un enfoque más rápido y personal que fomenta niveles más altos de seguridad.