



En Madrid, a 11 de Noviembre de 2016

**COSTA FASCINOSA con salida el 31/10/2016 – Reserva 18814048– Sres. Morales**

Estimado Sr. Morales,

Nos dirigimos a Usted en respuesta al escrito que nos ha transmitido, relativo al crucero que realizaron a bordo del COSTA FASCINOSA con salida el pasado 31/10/2016, donde nos indica su disconformidad respecto a determinados aspectos del viaje contratado.

Lamentamos profundamente que el crucero que han realizado no haya logrado satisfacerles por completo debido a su disconformidad respecto de algunos de los servicios de a bordo. Si bien los esfuerzos y dedicación de la Compañía están orientados a satisfacer plenamente a sus pasajeros, en casos excepcionales no conseguimos estar a la altura de sus expectativas. Le agradecemos que hayan compartido con nosotros sus observaciones y comentarios.

Ponemos en su conocimiento que la cabina asignada (6434.- Interior Premium) se corresponde con una cabina de características cuádruple. Como sabe estas cabinas han sido acondicionadas para su uso por hasta 4 pasajeros, por lo tanto la movilidad de la que se dispone en las mismas es menor que el de una cabina doble o individual. Sentimos que la cabina no haya sido de su agrado, no obstante, le informamos que la misma se encuentra dentro de los estándares de habitabilidad establecidos y han sido construidas con arreglo a la normativa vigente.

En cuanto a los servicios de comedor y de bares, sentimos las incidencias relatadas anunciándoles que pondremos en conocimiento de los responsables de cada departamentos los hechos relatados con el fin de que se tomen las medidas correctivas a que hubiese lugar. Así mismo, lamentamos que los menús elegidos no hayan sido de su completo agrado, no obstante, les informamos que todo el servicio que se presta a bordo y en especial el servicio de los alimentos, se encuentra permanentemente monitorizada por personal con amplia experiencia.

Finalmente nos gustaría comunicarles que, las características en cuanto al idioma oficial del personal de a bordo y debido a que toda nuestra flota es de bandera italiana y realiza cruceros internacionales, el idioma oficial es el "inglés"; No obstante nuestros huéspedes siempre podrán encontrar en nuestros barcos a su disposición el "International Hostess" para atender y resolver todas sus dudas en español.

Le trasmitimos nuestro agradecimiento por haber elegido Costa Cruceros para sus vacaciones y que estaremos encantados de volver a contar de nuevo con su presencia a bordo de uno de nuestros barcos.



Reciban un cordial saludo,

Alba Omaña Menéndez

Customer Services

Costa Cruceros

Av. de Burgos 89, 4ª Planta, Edif.3 - Las Tablas Ciudad Empresarial Adequa