



# FAQ POUR LES CONSEILLERS EN VOYAGES 2016-2017

Celestyal Cruises à Cuba

# Table des matières

<b>I. Informations sur le navire .....</b>	<b>2</b>
<b>II. Boire et manger .....</b>	<b>3 – 4</b>
<b>III. Quoi mettre dans vos valises .....</b>	<b>5</b>
<b>IV. Procédures de réservations .....</b>	<b>6 - 10</b>
<b>V. Système de réservations .....</b>	<b>11-14</b>
<b>VI. Excursions à destinations .....</b>	<b>15</b>

**Pour joindre notre centre d'appels, veuillez composer  
le 1-855-364-4999**

## Informations sur le navire

### Quand le navire a-t-il été construit?

Le Celestyal Crystal a été complètement transformé en 1992. Il a été entièrement rénové en 1994. Depuis, le Celestyal Crystal a été rénové et mis au goût du jour de façon continue. Les plus récentes rénovations datent de l'automne 2015, alors que 43 cabines avec balcon ont été ajoutées. (Cabines avec balcon: 53)

### Quelle est la taille du navire?

25,611 tonnes – 162 mètres de long (531 pieds). Il comporte neuf ponts des passagers, 476 cabines, dont 53 avec balcons, et peut recevoir jusqu'à 952 passagers en couchettes inférieures (capacité totale 1200).

### De quelle taille sont les cabines et les balcons?

Les questions d'ordre général au sujet de la cabine qui vous intéresse peuvent être adressées à un agent du centre d'appels.

### Les fenêtres des cabines s'ouvrent-elles?

À l'exception des suites avec balcon, les fenêtres du navire ne s'ouvrent pas pour des raisons de sécurité.

### Quels sont les aménagements pour les espaces de réunion?

Le Celestyal Crystal comporte des salles de conférence équipées d'appareils audiovisuels tels que: projecteur, podium, téléviseur à écran plat, lecteur DVD, ordinateurs portables, tableau à feuilles, système audio et microphones. Les salles de conférence sont situées sur le pont 8 Ouranos.

### Y a-t-il un centre médical à bord?

Oui. Le Celestyal Crystal a un centre médical à bord. Si vous prenez des médicaments sur ordonnance, nous vous suggérons d'en apporter suffisamment pour quelques jours de plus en cas de retard du vol ou autres circonstances imprévues. Les médicaments devraient être transportés dans votre bagage à main. Si vous avez des allergies, veuillez communiquer avec notre centre d'appels.

### Quelle est la tension électrique à bord?

Toutes les cabines sont munies de prises 100 V et 220 V.

### Existe-t-il un numéro d'urgence pour le navire?

Oui, il est possible de joindre le navire aux numéros suivants:  
001 9546 726 798/99 (réception) et par fax: 00870 765096512/13.

### Un réseau cellulaire est-il disponible à bord du navire?

Oui, mais veuillez noter que lorsque les téléphones cellulaires sont à l'extérieur des limites du réseau, le signal sera transmis par le satellite du navire, ce qui augmente les coûts d'utilisation pour l'abonné. Selon la position géographique du navire, il est possible que la communication satellite locale soit parfois interrompue.

### Existe-t-il un horaire de services religieux à bord?

Il n'y a aucun service religieux à bord du navire.

## Boire et manger

### Qu'est-ce qui est inclus dans ma croisière?

Le forfait "tout compris" de Celestyal Cruises comprend tous les repas à bord, certaines excursions à destination prédéfinies, un forfait boissons\*, les pourboires, les frais portuaires, le divertissement et les soirées thématiques.

\*Il existe trois types de forfaits boissons "tout compris": blanc, bleu et or.

Les forfaits Bleu (boissons alcoolisées et non alcoolisées) et Blanc (boissons non alcoolisées), achetés au préalable, sont intégrés dans votre forfait croisière+. Cependant, vous pouvez rehausser l'un de ces forfaits au forfait Or.

+ Pour le marché allemand uniquement: le forfait boissons peut varier et sera établi en fonction du forfait acheté.

### De quelle façon les repas sont-ils servis?

En règle générale, les repas sont servis de la façon suivante:

Le déjeuner de style buffet est servi au restaurant Amalthia (Pont 8 Ouranos) et au Leda Casual Dining (Pont 9 Hera). Le dîner "à la carte" est servi au restaurant Amalthia (Pont 8 Ouranos) et un buffet est servi au Leda Casual Dining (Pont 9 Hera). Le souper est toujours servi "à la carte" au restaurant Amalthia (Ouranos Pont 8) et au restaurant Olympus (Pont 5 Dionyssos). Il est également possible de manger au buffet du Leda Casual Dining (Pont 9 Hera) à l'exception des soirs d'événements "Souper du capitaine" et "Soirée Gala".

### Est-ce que des collations seront servies en plus des repas?

Des collations (sandwiches et pizzas) sont disponibles, moyennant un coût supplémentaire, aux bars ou à tout autre endroit indiqué à bord du navire. Le thé (un repas léger composé de pâtisseries servies avec du thé) est servi gratuitement en après-midi.

### À quoi ressemble le menu à bord du navire?

Nous recevons la viande, les fruits et les légumes de l'Amérique du Nord de façon hebdomadaire. Le rhum ainsi que certains fruits et légumes sont achetés localement, à Cuba. Afin de vous offrir une expérience cubaine authentique, certains éléments du menu reflètent la cuisine cubaine moderne et la cuisine qui précéda la révolution des années 1950. Tous les jours, un mets cubain sera servi pour le dîner et le souper alors que le reste du menu comprendra des mets internationaux avec une touche de saveurs cubaines.

### Comment puis-je vous informer de mes besoins alimentaires particuliers?

Veuillez en aviser notre centre d'appels. Lors de l'embarquement, veuillez informer le maître d'hôtel de toute allergie ou préoccupation. Nous offrons des repas sans gluten sur demande. Des repas cachères sont disponibles sur demande moyennant des frais supplémentaires. Les repas cachères doivent être commandés au moins 40 jours avant la date de départ de la croisière.

### Y a-t-il deux services de repas?

Le concept "open seating" permet une flexibilité totale sur les horaires des repas et le choix de la table. Les repas seront servis selon le concept "open seating" à compter de 18h 30.

### Puis-je m'asseoir à table avec ma famille et mes amis tous les soirs?

Oui, veuillez vous présenter à la salle à manger en compagnie de votre famille et de vos amis. Notre maître d'hôtel s'assurera de vous placer à la même table, dans la mesure où la taille du groupe le permet. Les grands groupes devraient communiquer avec le maître d'hôtel au comptoir de la réception pour prendre les arrangements nécessaires.

### Quel est le code vestimentaire?

Une tenue sport-chic, pas de shorts ni de sandales pour les messieurs. Pour le souper du capitaine et la soirée gala, une tenue élégante est recommandée, mais optionnelle. Les maillots de bain et les tongs ne sont pas permis dans les restaurants. Les shorts et les bermudas sont permis pour le souper au Leda Casual Dining sur le pont 9.

### Le service aux chambres est-il offert?

Oui, en tout temps, pour les collations, sandwiches, boissons chaudes/froides, y compris la bière et le vin. Prix indiqués sur le menu, sans frais supplémentaires pour la livraison.

### L'eau du robinet est-elle potable à bord du navire?

Oui, vous pouvez boire l'eau partout sur le bateau en toute sécurité. L'eau du robinet est disponible partout sur le navire. L'eau embouteillée est également disponible.

### Quel est l'âge minimum requis pour consommer de l'alcool à bord?

L'âge minimum est de 18 ans au moment de la croisière.

### Des forfaits boissons sont-ils offerts\*?

Oui, avec notre programme "tout compris", les forfaits boissons achetés au préalable apparaîtront au dossier de réservation. Le forfait boissons alcoolisées Bleu est présélectionné pour les adultes de 18 ans et plus. Pour les passagers de 2 à 17 ans, un forfait boissons sans alcool est choisi. Pour certains marchés, l'achat anticipé du forfait boissons peut vous rendre admissible pour au rabais réservez tôt.

\*Pour le marché allemand uniquement, le forfait boissons est en fonction du forfait vacances que vous avez acheté.

### Qu'est-ce qui est inclus dans le forfait boissons?

Pour une description complète des forfaits boissons, veuillez consulter les conditions sur notre site Web [cuba.celestyalcruises.com](http://cuba.celestyalcruises.com)

### Est-ce qu'une seule personne de la cabine peut acheter un forfait boissons?

Non, tous les passagers de la cabine doivent choisir un forfait boissons à l'avance (à l'exception des enfants de moins de 5 ans).

### Puis-je apporter mes propres boissons alcoolisées à bord?

Les passagers ne peuvent pas apporter de boissons alcoolisées à bord lors de l'embarquement ou aux ports d'escale. Toute boisson alcoolisée devra être remise au personnel de sécurité du navire. Les passagers devront se souvenir d'aller récupérer ce qu'ils ont entreposé avant le débarquement final, puisqu'il n'est pas permis d'expédier de l'alcool.

## Quoi mettre dans vos valises

### Que devons-nous mettre dans nos valises pour notre croisière?

**De jour:** en été, des vêtements de villégiature légers et décontractés, y compris des vêtements légers en coton, des maillots, et des peignoirs de plage sont recommandés. Des espadrilles et des chaussures à talons plats sont celles qui conviennent le mieux pour explorer les ports d'escale. Dans le cas d'une brise fraîche ou d'une averse, nous recommandons le port d'une veste ou d'un pull. Veuillez prévoir des vêtements plus chauds pour les mois d'hiver. Un chapeau et des lunettes de soleil sont toujours recommandés. Les jumelles seront un atout à votre plaisir en mer et lors des excursions à destination. Nous vous suggérons également d'avoir votre appareil photo avec vous en tout temps. Lors de visites dans les lieux de culte, les shorts sont interdits et les épaules devraient être couvertes. Il est important d'avoir avec un répulsif à moustiques pour les excursions à destination.

**En soirée:** Le programme quotidien des activités à bord vous informera de la tenue vestimentaire pour la soirée (après 18 h). La plupart des soirées à bord sont sport-chic, mais il y a également une soirée formelle. La tenue suggérée pour la soirée formelle: un habit pour les hommes, une robe cocktail ou un tailleur pour les femmes.

## Procédures de réservation

### Quel est l'âge minimum requis pour voyager?

Pour des raisons de santé et de sécurité, les enfants de moins de 3 mois ne sont pas admis à bord. Si votre enfant a plus de 3 mois, il peut voyager. Si vous avez besoin d'un lit pour enfant, veuillez en informer notre centre d'appels. Veuillez noter que nous n'offrons pas d'aliments pour bébés, ni de service de gardiennage. Veuillez vous assurer que des gilets de sauvetage pour enfants/bébés ont été placés dans votre cabine. Pour plus d'informations sur le voyage avec votre nourrisson, vous pouvez communiquer avec notre centre d'appels au 1- 855-364-4999 ou envoyer un courriel à [info@yourcubacruise.com](mailto:info@yourcubacruise.com). Les nourrissons, les enfants et les adolescents sont les bienvenus à bord s'ils sont accompagnés d'un parent ou d'un tuteur âgé de 18 ans et plus.

### Les femmes enceintes sont-elles admises à bord?

Oui, une femme enceinte peut voyager jusqu'à la 24e semaine de grossesse avec une attestation écrite de son gynécologue qui confirme qu'elle est apte à voyager. Pour les femmes enceintes qui n'ont pas complété leur 12e semaine de grossesse avant le départ de la croisière, il est recommandé d'en discuter un gynécologue au préalable.

### Y a-t-il des exigences particulières en matière de santé?

Vérifiez auprès de votre médecin pour connaître les exigences en matière de santé des pays que vous visiterez. Dans certaines circonstances, un certificat médical attestant que vous êtes apte à voyager peut être exigé. Les passagers qui ont besoin d'aide ou qui ont des demandes spéciales et ceux qui ont besoin d'installations ou d'équipements particuliers doivent communiquer avec notre centre d'appels au 1-855-364-4999 au moment de la réservation. Veuillez vous référer aux "Conditions – Clients qui ont besoin d'assistance ou clients avec des besoins particuliers" sur le site Web de Celestyal Cruises ([cuba.celestyalcruises.com](http://cuba.celestyalcruises.com)).

### Quelle est la politique pour les changements de noms et les pénalités en cas d'annulation?

Veuillez vous référer aux Conditions sur le site Web de Celestyal Cruises ([cuba.celestyalcruises.com](http://cuba.celestyalcruises.com)) sauf si indication contraire sur votre contrat.

### Y a-t-il l'option d'une liste d'attente pour les passagers?

Non.

### Ai-je besoin d'un passeport valide?

Un passeport valide est requis pour la croisière. Vous aurez besoin de votre passeport et d'un visa cubain lors du débarquement à chaque port d'escale à Cuba durant votre voyage. **Pour les titulaires d'un passeport canadien, un passeport valide un mois après le dernier jour du voyage est requis lorsque vous prenez l'avion pour vous rendre à Cuba. Pour les titulaires d'un passeport américain (États-Unis), le passeport doit être valide pour la durée du séjour lorsque vous prenez l'avion pour vous rendre à Cuba. Tous les passagers qui voyagent par avion/bateau en Jamaïque, titulaires d'un passeport américain ou canadien, le passeport doit être valide pour toute la durée du séjour en Jamaïque.** Nous vous suggérons également d'apporter une photocopie de votre passeport et de la laisser dans votre cabine.

Les passagers ont la responsabilité de se renseigner des dernières mises à jour sur la validité des passeports et d'obtenir à leurs frais tous les documents de voyage requis par autorités gouvernementales concernées, à tous les ports d'escale, et de se conformer aux différentes lois de ceux-ci.

### Ai-je besoin d'un visa pour entrer à Cuba?

Si vous voyagez avec un passeport qui n'est ni un passeport canadien, ni un passeport américain (États-Unis), vous devez vous renseigner auprès du Bureau de tourisme de Cuba ou du consulat cubain dans votre région pour connaître les exigences spécifiques.

**Si votre embarquement a lieu à La Havane, Cuba:** pour entrer à Cuba, vous aurez besoin d'un visa cubain. Ceci pourrait être compris dans le prix du vol et vous sera remis à bord de l'avion. Si vous devez acheter un visa cubain, veuillez communiquer avec l'ambassade/le consulat cubain dans votre pays d'origine. Vous devrez conserver le visa cubain dans votre passeport en tout temps. Vous devrez remettre votre visa aux autorités cubaines lorsque le navire quittera Cienfuegos en route vers la Jamaïque. Avant d'entrer à Cuba à nouveau, à Santiago de Cuba, vous obtiendrez un nouveau visa de notre comptoir de la réception. Le coût du visa est compris dans le prix de votre croisière. Un visa jamaïcain n'est pas requis pour les passagers en transit qui visitent le port de Montego Bay pour quelques heures.

**Si votre embarquement a lieu à Montego Bay, Jamaïque:** vous obtiendrez un visa cubain au comptoir de la réception lors de votre enregistrement. Le coût est compris dans le prix de votre croisière. En plus du visa cubain, si vous embarquez à Montego Bay, veuillez vérifier auprès de l'ambassade ou du consulat jamaïcain local pour savoir si un visa jamaïcain est requis pour vous rendre en Jamaïque par avion.

### Ai-je besoin d'une assurance voyage ou d'une assurance médicale?

L'assurance médicale est obligatoire pour tous les touristes qui visitent Cuba. Ceci est une exigence du gouvernement cubain et tous les passagers DOIVENT être en mesure de présenter une preuve d'assurance médicale avant d'être autorisés à monter à bord du navire. Sans preuve d'assurance médicale, votre embarquement sera refusé et dans de tels cas, aucun remboursement ne sera accordé.

L'assurance voyage est fortement recommandée pour votre propre intérêt, mais elle n'est pas obligatoire.

### Est-ce que Celestyal Cruises offre de l'assurance?

Oui. Par l'entremise de Mondial Assistance, nous offrons à nos passagers la possibilité d'acheter une assurance voyage et une assurance médicale obligatoire qui ont été conçues pour les croisières. Mondial Assistance est un leader international en assistance et en assurance voyage. Veuillez visiter la page de notre site Web en lien avec l'assurance sous l'onglet Votre croisière pour plus d'informations. Vous pouvez vous procurer de l'Assurance au moment de la réservation ou en visitant notre site Web <http://yourcubacruise.com/terms-and-conditions/travel-medical-insurance>.

### Doit-on payer une taxe de départ en quittant Cuba ou la Jamaïque?

Si vous quittez la Jamaïque en avion, il y a une taxe de départ de \$35 (USD) par personne (sujet à changement) qui est habituellement perçue par les compagnies aériennes dans le prix de votre billet d'avion. Si vous êtes un ressortissant jamaïcain ou si vous avez séjourné en Jamaïque pendant plus de 24 heures avant votre croisière, vous serez tenu de payer la taxe de départ de \$35 (USD) par personne (sujet à changement) à votre arrivée au port de Montego Bay. La taxe de départ peut également être perçue en monnaie jamaïcaine au taux de change courant.



### Puis-je voyager avec Celestyal Cruises si je suis un citoyen américain?

Oui, le Bureau du contrôle des avoirs étrangers (Office of Foreign Assets Control ou OFAC) a introduit des nouvelles licences générales dans les 12 catégories de voyages autorisés à Cuba qui ne nécessitent aucune demande officielle, aucune autorisation préalable, ni aucune notification préalable aux autorités américaines. Celestyal Cruises accueille désormais les Américains à bord en leur offrant deux façons simples de voyager: effectuez une réservation complète avec un partenaire voyageur américain autorisé.

Consultez notre site Web pour plus de détails.

Selon Tourisme Cuba, Cuba n'impose pas de restrictions pour les Américains. Les exigences d'entrée sont les mêmes pour tous les pays : les touristes ont besoin d'un passeport valide et d'un visa cubain. Pour les Américains, les passeports doivent être valides pour la durée du séjour. Pour les titulaires d'un passeport canadien, un passeport valide un mois après le dernier jour du voyage est requis. Veuillez noter que dans le cadre de l'initiative "People to People" requise pour tous les passagers américains, vous devrez compléter les programmes et les excursions à destination nécessaires tout au long de votre voyage avec nous.

### Est-ce que le navire est accessible aux fauteuils roulants?

Oui, le Celestyal Crystal est accessible aux fauteuils roulants. Le navire offre un nombre limité de cabines accessibles aux fauteuils roulants. Elles sont munies d'un plancher de bois, des portes plus larges, et d'un plancher légèrement incliné qui donne accès à la salle de bain. Des photos sont disponibles sur demande. Réserver une cabine accessible aux fauteuils roulants se fait sur demande par le service de réservations de notre centre d'appels. Si vous avez besoin d'un fauteuil roulant pour une partie de votre croisière en raison de problèmes de mobilité, veuillez communiquer avec notre centre d'appels afin d'obtenir et remplir un questionnaire qui nous permettra d'évaluer vos besoins afin de vous fournir les informations les plus pertinentes et le type d'hébergement approprié.

Cependant, dans certains ports d'escale, de petits bateaux nommés "tenders" sont utilisés pour transporter les passagers du navire au port. Certains tenders ne sont pas accessibles aux individus se déplaçant en fauteuil roulant ou triporteur. En outre, le processus de liaison avec la terre dépend des conditions météorologiques, de la mer, la houle, du courant et de la marée – ces conditions peuvent se révéler difficiles pour un transport en tender sécuritaire. Dans chaque cas, c'est le capitaine du navire qui déterminera, en fonction de son évaluation des questions de sécurité pour les passagers et membres de l'équipage, si le passager utilisant un fauteuil roulant peut monter ou non sur le tender. Afin d'embarquer sur le tender en toute sécurité, les passagers doivent être en mesure de franchir quelques marches et utiliser un fauteuil roulant pliable; les fauteuils roulants et triporteurs motorisés ne peuvent être utilisés sur le tender.

### Comment puis-je déterminer le prix de mon voyage avec Celestyal Cruises?

Veuillez communiquer avec notre centre d'appels ou visitez notre site Web ([cuba.celestyalcruises.com](http://cuba.celestyalcruises.com)) pour connaître les prix et disponibilités.

### Y a-t-il des frais portuaires supplémentaires ou des pourboires additionnels?

Les frais portuaires et les pourboires sont compris dans le prix de votre croisière. Les frais portuaires et pourboires sont de \$304 (USD) / €235 par personne pour les adultes, \$269 (USD) / €207 par personne pour les enfants de 2 à 11 ans, \$234 (USD) / €179 par personne pour les nourrissons de 3 mois à moins de deux ans.

### Est-ce que les nourrissons paient pour la croisière, les frais portuaires et les pourboires?

Les nourrissons âgés entre trois mois et moins de deux ans lors du premier jour de la croisière ne paient pas pour la croisière s'ils partagent une cabine avec au moins deux adultes. Les frais portuaires et les pourboires de \$234 (USD) / 179 € par personne doivent être payés.

### Y a-t-il un supplément simple pour les passagers qui voyagent seuls?

Oui, il y a un supplément simple. Il s'agit d'un supplément de 80 % pour les cabines de catégories IA à XD et un supplément de 100 % pour les cabines de catégories XF et supérieures.

### Celestyal Cruises offre-t-elle les vols?

Non, Celestyal Cruises n'offre pas les vols. Vérifiez auprès de nos partenaires voyagistes privilégiés ou Huntington Travel pour obtenir des informations.

### Y a-t-il un service de navette aller-retour reliant l'aéroport et le navire?

Oui, veuillez communiquer avec notre centre d'appels.

### À quelle distance se trouvent les ports des aéroports?

De l'aéroport de La Havane au port de La Havane, il faut calculer environ une heure de voiture.

De l'aéroport de Varadero au port de La Havane, il faut calculer environ 2 heures de voiture.

L'adresse du terminal de croisières à La Havane est:

Terminal de cruceros (Terminal de croisières)

Muelle San Francisco,

Avenida San Pedro No 1,

La Habana, Cuba

En Jamaïque, le trajet en voiture de l'aéroport de Montego Bay au port de Montego Bay est d'environ 45 minutes.

L'adresse du terminal de croisières à Montego Bay est:

Montego Bay Cruise Ship Terminal,

Montego Freeport, St. James,

Jamaica W.I.

### Y a-t-il des options avant et après la croisière?

Non, Celestyal Cruises n'offre pas d'options avant et après la croisière.

### Est-il possible de débarquer à d'autres ports que ceux de La Havane et Montego Bay? Non,

il n'est pas possible de modifier l'itinéraire habituel. Des exceptions peuvent être faites uniquement en cas d'urgence.

### Quelles sont les heures d'embarquement et de débarquement?

#### **La Havane:**

L'embarquement à La Havane est le lundi entre 13h et 23h. Le débarquement, une fois le dédouanement complété par les autorités cubaines, aura lieu vers 11h. Tous les passagers devraient avoir procédé au débarquement vers 13h. À La Havane, le trajet en voiture vers l'aéroport Jose Marti est d'environ

une heure. Le trajet vers Varadero est d'environ deux heures. Les passagers qui ne sont pas présents pour l'enregistrement une heure avant le départ sont considérés des passagers défaillants. Prévoyez suffisamment de temps pour vous rendre de l'aéroport au port d'embarquement, en tenant compte de la possibilité d'une circulation dense.

#### **Montego Bay:**

L'embarquement à Montego Bay a lieu le vendredi de 13h à 16h 30. Le débarquement a lieu à tout moment après 10h. Tous les passagers devraient avoir procédé au débarquement vers midi. Les passagers qui ne sont pas présents pour l'enregistrement une heure avant le départ sont considérés des passagers défaillants. Prévoyez suffisamment de temps pour vous rendre de l'aéroport au port d'embarquement, en tenant compte de la possibilité d'une circulation dense. Le trajet en voiture pour se rendre à l'aéroport de Montego Bay à partir du port est d'environ 45 minutes.

#### **Y a-t-il des restrictions de bagages?**

Veillez communiquer avec la compagnie aérienne pour connaître la franchise de bagages.

Nous recommandons fortement l'utilisation de serrures de sécurité pour vos bagages tout au long de votre voyage. Bijoux, médicaments, documents de voyage et passeport / pièces d'identité doivent être conservés dans votre bagage à main que vous devez garder avec vous en tout temps. Tous les bagages doivent être clairement identifiés. Celestyal Cruises n'est pas responsable de la perte de vos bagages ni des dommages causés à vos bagages durant leur transport vers le navire. En cas de perte ou de dommage, vous devez communiquer immédiatement avec le transporteur concerné et votre compagnie d'assurance voyage.

#### **Celestyal Cruises offre-t-elle des étiquettes de bagages?**

Oui, les étiquettes de voyage sont offertes lors de l'enregistrement. Vos bagages seront étiquetés et livrés à votre cabine.

#### **Est-ce que certains items sont interdits à bord du navire?**

Les armes à feu, les munitions, les explosifs, les feux d'artifice, les armes mortelles et les couteaux ou les lames plus de quatre pouces, les pistolets paralysants, des parties d'une arme à feu, une réplique ou une imitation pouvant passer pour une arme véritable et les drogues illicites sont tous interdits sans exception. Si vous transportez un de ces items, vous devez le déclarer à l'un des membres du personnel de sécurité. Si vous omettez de le faire, votre accès à bord pourrait être refusé et vous pourriez être poursuivi par les autorités. Pour des raisons de sécurité, les planches gyroscopiques, les drones et les dispositifs similaires ne sont pas autorisés à bord du navire.

## Système de réservations

### Quelles sont l'option de réservation et la politique de paiement?

L'option de réservation sera maintenue pendant une journée. Par la suite, un acompte est requis pour confirmer la réservation jusqu'au paiement final. Le règlement du solde est dû 60 jours avant la date de départ. La durée de l'option de réservation peut varier. Les réservations pour lesquelles l'acompte n'a pas été reçu à la date exigée seront automatiquement annulées.

### Comment puis-je effectuer une réservation avec Celestyal Cruises?

Veuillez communiquer avec notre centre d'appels au 1855 364 4999.

### Puis-je apporter des modifications à ma réservation?

Oui, veuillez communiquer avec notre centre d'appels.

### Est-il possible d'acheter des cadeaux?

Oui. Celestyal Cruises peut fournir des forfaits pour les célébrations spéciales et des cadeaux tels que des paniers de fruits, des fleurs, du vin, ou un chèque-cadeau pour le spa moyennant des frais supplémentaires. Nous vous recommandons de prendre les arrangements nécessaires au moins deux semaines avant le départ pour vous assurer que le cadeau est disponible à bord.

Veuillez communiquer avec notre centre d'appels.

### Est-il possible de faire des demandes spéciales lors de la réservation (ex.: literie, restrictions alimentaires, etc.)?

Oui, veuillez communiquer avec notre centre d'appels.

### Quelles cartes de crédit sont acceptées?

Visa, MasterCard et American Express.

### Quelles sont les politiques d'annulation?

Une description complète de notre politique d'annulation est disponible dans la section Conditions de notre site Web.

### Est-ce que l'enregistrement en ligne est nécessaire avant le départ de croisière?

L'enregistrement en ligne n'est pas nécessaire. Toutes les informations obligatoires requises sont recueillies au moment de la réservation (nom, numéro de passeport, date de délivrance, date d'expiration, date de naissance, adresse, etc.).

### De quoi ai-je besoin pour monter à bord du navire?

Dès que la réservation est payée en totalité, un billet électronique est envoyé à l'adresse inscrite au dossier. Pour monter à bord, vous aurez besoin de votre billet électronique, votre passeport, votre visa (le cas échéant) et votre assurance médicale.

## Que dois-je faire si je n'ai pas accès à Internet à bord du navire?

Veillez communiquer avec notre centre d'appels.

## Y aura-t-il un exercice d'embarcation?

Selon le code de droit maritime, tout le monde est tenu de participer à un rassemblement (procédure d'urgence) avant le départ du navire. Cet exercice est obligatoire et sera annoncé sur le circuit d'annonces passagers. Veuillez prêter une attention particulière aux instructions qui vous sont fournies. Une fois dans votre cabine, veuillez lire les instructions de sécurité et vous familiariser avec l'emplacement de votre gilet de sauvetage.

## Quelle est la devise utilisée à bord?

La devise à bord est le dollar américain. Cependant, toutes les monnaies fortes sont acceptées au taux de change du navire pour le règlement final de votre compte à bord. Veuillez vous assurer d'avoir des dollars américains en votre possession avant votre départ. Pour régler votre compte à bord, vous pouvez utiliser Visa, MasterCard, American Express, ou en espèces en dollars américains. Les chèques personnels ne sont pas acceptés.

## De quelle façon puis-je régler mon compte à bord?

Au cours du processus d'enregistrement au terminal de croisière, vous recevrez votre carte d'embarquement personnelle. Vous pourrez ensuite utiliser cette carte pour tous vos achats à bord du navire, lorsque vous commandez des boissons, à la boutique hors taxes, pour les services esthétiques et les soins au spa, etc. Vous aurez également besoin de votre carte d'embarquement pour quitter le navire ou retourner sur le navire. Peu après votre embarquement, vous serez invité à visiter le comptoir de la réception pour nous fournir les détails de votre carte de crédit ou pour laisser un acompte en espèces pour vos achats à bord. Le soir avant le débarquement final, vous recevrez une facture détaillée et nous vous demanderons de la régler avec la carte de crédit inscrite à votre dossier. Si vous souhaitez que votre compte soit séparé de celui de votre partenaire de voyage, vous devez en informer la personne au comptoir de la réception dès votre embarquement. En cas de perte de votre carte d'embarquement, veuillez le signaler à l'agent de sécurité au personnel au comptoir de la réception.

## Quelles langues sont parlées à bord du navire?

Principalement, l'anglais. Les annonces et les documents imprimés seront disponibles en anglais et dans plusieurs autres langues, selon les nationalités des passagers. Par respect des autres passagers, nous vous demandons de garder le silence pendant les annonces. Soyez attentif à toutes les annonces, particulièrement celles qui concernent votre sécurité. Nous avons un équipage international qui sera sans aucun doute capable de vous aider dans la langue de votre choix.

## Est-il permis de fumer?

Il est permis de fumer uniquement dans certaines zones assignées sur les ponts extérieurs. Veuillez prendre connaissance du programme quotidien pour de plus amples informations.

## Les séchoirs à cheveux sont-ils fournis?

Oui, ils sont disponibles dans toutes les catégories de cabines.

### Le service de réveil téléphonique est-il disponible à bord?

Oui.

### Y a-t-il un coffret de sûreté dans toutes les cabines pour y mettre les biens précieux?

Oui, ils sont disponibles dans toutes les cabines et peuvent être utilisés pour mettre en lieux sûrs les documents importants et les biens précieux tels que les bijoux, l'argent, etc. L'entreprise décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte de tout article qui n'a pas été déposé dans le coffret de sûreté. L'entreprise décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'appareils photo, caméras vidéo, chargeurs, téléphones portables, ordinateurs portables, tablettes, bijoux ou tout autre objet de valeur – le passager en est responsable en tout temps. Notre responsabilité est limitée par la Convention d'Athènes selon les conditions de transport des transporteurs.

### Quelles activités sont offertes aux enfants à bord?

Les activités pour enfants sont offertes pour une période d'une à deux heures par jour, selon la demande et le nombre d'enfants à bord. Celestyal Cruises n'est pas en mesure d'offrir un service de gardiennage. L'âge minimum requis pour participer aux activités pour enfants est de 4 ans. La salle pour les enfants "Kids' Room" peut ne pas être disponible en tout temps durant la croisière. Veuillez vérifier auprès du comptoir de la réception une fois à bord du navire pour connaître les détails les plus à jour au sujet du programme pour enfants et du programme quotidien.

### Y a-t-il des ordinateurs à bord avec accès à l'internet? Si j'apporte mon propre ordinateur portable, ai-je accès un accès sans fil à l'internet (Wi-Fi)? Y a-t-il des frais additionnels pour ce service?

Le Celestyal Crystal utilise un service satellite pour ses communications. Vous pouvez payer pour avoir accès au service internet sur l'ensemble de vos appareils (ordinateur portable, téléphone intelligent, tablette, etc.).

### Puis-je utiliser le téléphone pour appeler à la maison?

Oui, le téléphone par satellite est disponible moyennant des frais supplémentaires. Vous trouverez la procédure d'utilisation dans le dossier d'informations de votre cabine.

### Y a-t-il une boutique de cadeaux à bord du navire?

Oui, à bord du navire, vous trouverez une boutique de cadeaux ainsi qu'une boutique hors taxes (Agora) sur le pont 5 Dionyssos.

### Y a-t-il un service de buanderie à bord?

Il n'y a pas de buanderie à bord où les passagers peuvent laver eux-mêmes leur linge. Par contre, nous offrons un service complet de blanchisserie et de nettoyage à sec. Vous trouverez la liste complète des services offerts et des tarifs dans votre cabine. Les fers à repasser ne sont pas disponibles dans les cabines puisqu'ils constituent un risque d'incendie. Il est interdit aux passagers d'apporter leur propre fer à repasser ou défroisseur à vapeur.

### Des services de bien-être et de mise en forme sont-ils offerts à bord du navire?

Oui, le Celestyal Crystal a une station santé qui offre des services complets. La station santé est située sur le pont 9. Coiffure, manucure, pédicure, une panoplie de techniques de massage, et un vaste choix de produits pour la peau biologiques sont disponibles à bord. Venez rencontrer notre personnel qualifié pour une consultation gratuite qui vous aidera à choisir les services qui vous conviennent le mieux. Assurez-vous de confirmer votre rendez-vous le plus rapidement possible afin d'éviter toute déception. Le centre de mise en forme "Olympian" se trouve également sur le pont 9 et est ouvert à tous les passagers. Consultez votre bulletin d'informations quotidien pour connaître les heures d'ouverture du centre de mise en forme.

### Y a-t-il un casino à bord du navire?

Oui. Au cours de la croisière, vous pourrez tenter votre chance aux machines à sous, à la roulette, au blackjack ou au bongo. L'âge minimum est de 18 ans. Veuillez noter que votre compte à bord du navire n'est pas valable pour le casino.

## Excursions à destination

Quelles excursions à destination sont comprises dans le forfait tout compris de Celestyal Cruises?

Certaines excursions à destinations prédéfinies sont comprises.\*

\*Pour le marché allemand uniquement: en fonction du forfait vacances que vous avez acheté.

Puis-je changer l'une de ces excursions à destination prédéfinies?

Non. L'équipe des excursions à destination a choisi des excursions extraordinaires à tous les ports d'escale. Avec des guides et des experts locaux, des experts cubains à bord, et l'incroyable diversité naturelle de Cuba, nous vous permettrons de vivre une expérience cubaine authentique. Des dispositions peuvent être prises à bord du navire pour des excursions supplémentaires.

Si je participe à une excursion le dernier jour du voyage, mes bagages peuvent-ils être entreposés jusqu'à mon retour?

Oui, il est possible d'entreposer vos bagages. Communiquez avec le comptoir de la réception pour de plus amples informations.

Quelle devise devrai-je utiliser à destination?

À Cuba, la devise est peso cubain convertible (CUC). Lorsque vous allez changer votre agent, n'oubliez pas d'apporter votre passeport. En Jamaïque, la devise est le dollar jamaïcain. Cependant, l'Euro et le dollar américain sont généralement acceptés.

Les excursions à destination sont-elles offertes dans d'autres langues que l'anglais?

Oui, nous pouvons offrir le service dans plusieurs langues dans la mesure où le nombre minimum requis est atteint. Veuillez informer notre centre d'appels de la langue de votre choix au moins quatre semaines avant le départ.

Des excursions accessibles aux fauteuils roulants sont-elles offertes?

Bien que Celestyal Cruises prenne le confort des passagers en fauteuils roulants au sérieux, l'accessibilité aux divers ports d'escale varie grandement. L'accessibilité pour les fauteuils roulants pourrait ne pas être disponible aux excursions à destination et à certains ports d'escale. Celestyal Cruises n'est pas responsable de l'accessibilité aux ports d'escale.

N'hésitez pas à aller voir notre chaîne YouTube pour avoir un aperçu de l'expérience de croisière.

<https://www.youtube.com/user/YourCubaCruise/videos>