



Preguntas Frecuentes de los Agentes de Viaje

2016-2017

Celestyal Cruises en Cuba

Índice

I.	Detalles del Barco	2
II.	Bebidas y Cenas	3 – 4
III.	¿Qué Empacar?	5
IV.	Guías para la Reservación	6 - 10
V.	Sistema de Reservación	11-13
VI.	Excursiones en Tierra	14

**Para hablar con nuestro centro de atención,
llame al 1-855-364-4999**

Detalles del Barco

¿Cuándo se construyó el barco?

El Celestyal Crystal es una transformación al modelo de 1992. En 1994, la nave fue completamente renovada. Desde entonces, el Celestyal Crystal se ha restaurado varias veces y se ha renovado continuamente. Las últimas renovaciones fueron en el otoño de 2015 cuando se añadieron 43 cabinas con balcón. (Número total de balcones: 53)

¿De qué tamaño es el barco?

El barco pesa 25.611 toneladas y tiene 162 metros de largo. Tiene nueve cubiertas de pasajero, 476 camarotes, de los cuales 53 tienen balcones, y tiene capacidad para 1200 huéspedes.

¿De qué tamaño son los camarotes y los balcones?

Las preguntas generales sobre el camarote en el que estás interesado las puede contestar nuestro centro de atención al cliente.

¿Se abre alguna de las ventanas de los camarotes?

A excepción de las habitaciones con balcón, las ventanas en el barco no se abren, por razones de seguridad.

¿Cuáles son algunos de los servicios del área de reunión del barco?

El Celestyal Crystal tiene salas de conferencias con equipamiento audiovisual, por ejemplo: un proyector de video, un podio, un TV de pantalla plana, un reproductor de DVD, ordenadores portátiles, rotafolios, sistemas de audio y micrófonos. Las salas de conferencias están situadas en la cubierta 8 Ouranos.

¿Existe un centro médico a bordo?

Sí. El Celestyal Crystal tiene un centro médico a bordo. Si estás tomando medicamentos bajo receta, te sugerimos que traigas un suministro adicional para algunos días, en caso de retrasos de tu vuelo u otras circunstancias imprevistas. Debes llevar los medicamentos dentro de tu equipaje de mano. Si padeces de alergias, por favor llama a nuestro centro de atención al cliente.

¿Cuál es el voltaje eléctrico a bordo?

Todos los camarotes tienen enchufes eléctricos para 110 y 220 voltios.

¿Existe un número de contacto de emergencia para el barco?

Sí. Puedes contactar con el barco en los números siguientes:
001 9546 726 798 (/99) (recepción) y por fax: 00870 765096512/13

¿Existe recepción de señal para teléfonos móviles a bordo del barco?

Sí, pero por favor ten en cuenta que cuando tus teléfonos móviles estén fuera de los límites de la red, la señal será transmitida por vía satélite, lo que aumenta el costo tuyo, como suscriptor. Debido a la localización geográfica de la nave, podrías experimentar interrupciones locales de la comunicación en los satélites.

¿Existen servicios de iglesia programados a bordo?

No existen servicios de iglesia programados a bordo del barco.

Bebidas y Cenas

¿Qué se incluye en mi crucero?

El paquete Todo Incluido de 7 días de las travesías de Celestyal Cruises consiste en todas las comidas a bordo, las excursiones en tierra seleccionadas, el paquete* de bebidas, las propinas, el entretenimiento nocturno y las noches temáticas.

* Hay 3 tipos diferentes de paquetes Todo Incluido: blanco, azul y oro. Azul (las bebidas alcohólicas y sin alcohol o blanco (bebidas sin alcohol) se incluyen en este paquete+, no obstante, puedes moverte a nuestro paquete superior de oro.

+ Para el mercado alemán solamente: depende del paquete vacacional que se haya elegido.

¿Cómo se sirven las comidas?

Como regla general lo que sigue se aplica:

El desayuno buffet se sirve en el Restaurante Amalthia (cubierta 8 Ouranos), así como en el Leda Casual Dining (cubierta 9 Hera).

El almuerzo se sirve "a la carta" en el Restaurante Amalthia (cubierta 8 Ouranos), así como el almuerzo buffet en el Leda Casual Dining (cubierta 9 de Hera).

La cena se sirve siempre "a la carta" en el Restaurante Amalthia (cubierta 8 Ouranos) y en el Restaurante Olympus (cubierta 5 Dionyssos). Alternativamente, la cena buffet se sirve en el Leda Casual Dining (cubierta 9 Hera) a excepción de la Cena del Capitán y la Noche de Gala.

¿Se ofertarán meriendas además de las comidas?

Las meriendas fuera de los horarios señalados, los emparedados y las pizzas están disponibles a un costo adicional y se pueden comprar en los bares u otras áreas señaladas a bordo. Las meriendas no se sirven. El té de la tarde está disponible sin costo adicional.

¿Cómo es el menú a bordo?

La carne y los productos se importan desde Norteamérica semanalmente. El ron y algunos productos también se compran localmente en Cuba. Para que disfrutes de la experiencia de una "Cuba auténtica", partes del menú explorarán la cocina cubana moderna y de antes de los años cincuenta. Cada día habrá un plato cubano auténtico, servido para el almuerzo y la cena, mientras que el resto del menú incluirá platos internacionales con un toque de sabores cubanos.

¿Cómo comunico que tengo una necesidad dietética especial?

Por favor notifícale a nuestro centro de atención. Al abordar, debes mencionar alergias o preocupaciones al Maître de la nave. Podemos ofrecer comidas sin gluten. Las comidas kosher se pueden ofrecer bajo petición a un cargo adicional. Las comidas kosher se deben reservar con antelación con un mínimo de 40 días antes de tu fecha de salida.

¿Hay dos horarios para las comidas?

Las comidas se servirán por orden de llegada y salida de los comensales a partir de las 6:30 pm.

¿Puedo sentarme con mis amigos o familia en la misma mesa para la cena cada noche?

Sí, por favor ven a cenar al mismo tiempo con tus amigos y familia. Nuestro Maître los sentará juntos en la misma mesa en dependencia del tamaño del grupo. Los grupos grandes deben contactar con el Maître a través de la Recepción para los arreglos pertinentes.

¿Cuál es el código de vestimenta para las cenas?

Vestimenta elegante e informal, no se permiten pantalones cortos o sandalias para los caballeros. Para la Cena del Capitán y la Noche de Gala, se recomienda vestimenta elegante, pero es enteramente opcional. No se permiten trajes de baño o chanclas en los restaurantes. Los pantalones cortos o bermudas se pueden usar en las cenas en Leda Casual Dining en la cubierta 9.

¿Hay servicio de habitación disponible?

Sí, 24 horas al día para meriendas, emparedados, bebidas calientes/frías, incluyendo la cerveza y el vino. Precios del menú, sin cargo adicional por la entrega.

¿Es potable el agua del grifo a bordo del barco?

Sí, toda el agua a bordo se puede beber. El agua del grifo está libremente disponible en todo el barco. El agua embotellada está también disponible a bordo.

¿Cuál es la edad mínima para beber alcohol a bordo?

La edad mínima para consumir alcohol a bordo es 18 años de edad en el momento de la salida.

¿Están disponibles los paquetes de bebidas*?

Sí, con nuestro programa Todo Incluido, los paquetes de bebidas se incluyen en la reserva. El paquete Azul de Bebidas Alcohólicas está incluido para los adultos mayores de 18. El paquete no alcohólico está disponible para los pasajeros de 2 a 17 años de edad. Para los mercados seleccionados, si compras con antelación tu paquete de bebidas, puedes tener derecho a un descuento temprano en la reserva.

* Para el mercado alemán solamente: depende del paquete vacacional que se haya elegido

¿Qué se incluye en el paquete de bebidas?

Para una descripción completa de nuestros paquetes de bebidas, por favor lee los términos y las condiciones en nuestro sitio web cuba.celestyalcruises.com

¿Puede una persona en un camarote solamente comprar el paquete?

No, todos los ocupantes del camarote deben comprar una opción del paquete de bebidas (excepto los niños menores de 5 años)

¿Puedo traer mi propio alcohol a bordo?

No se permite a los huéspedes traer bebidas alcohólicas a bordo durante el embarco o en los puertos de escala. Cualquier bebida alcohólica traída a bordo será recogida por el personal de seguridad del barco y los pasajeros deben recordar recogerla antes de su desembarque final, pues no se permite el envío de alcohol.

¿Qué Empacar?

¿Qué debemos empacar para nuestro crucero?

Ropa de día: Durante el verano se recomienda vestimenta ligera, incluyendo ropa ligera de algodón, traje de baño y traje de playa. Los zapatos tenis o los zapatos bajos son los más convenientes para explorar los puertos de escala. En caso de una brisa fresca o de una llovizna inesperada, se recomienda una chaqueta ligera o un suéter. Por favor, trae ropa más pesada durante los meses de invierno. Se recomiendan siempre un sombrero y gafas de sol. Los prismáticos serán de gran valor para tu disfrute en el mar y durante las excursiones. También sugerimos que tengas tu cámara fotográfica siempre lista. Cuando visites lugares de culto, no se permiten pantalones cortos y los hombros deben estar cubiertos. Es muy importante que traigas repelente contra mosquitos para el uso en tierra.

Ropa de noche: El programa diario del barco te informará el código de vestuario de la noche (después de las 18.00 horas) a bordo. La mayoría de las noches a bordo es ropa informal, pero hay una noche incluida de vestuario formal. El vestuario sugerido para la noche formal: un traje para los caballeros y un vestido de fiesta o un juego de pantalones para las damas.

Guías para la Reservación

¿Cuál es la edad mínima para viajar?

Por razones de salud y seguridad, los niños menores de 3 meses de edad no se permiten a bordo. Si tu bebé es mayor de 3 meses, puede viajar. Si se requiere una cuna para bebé, por favor notifica a nuestro centro de atención. Ten en cuenta que no llevamos alimentos para bebés, ni proporcionamos servicio que cuidado de niños. Asegúrate, por favor, de que los chalecos salvavidas para los niños hayan sido colocados en tu camarote. Para más información sobre viajar con un bebé, puedes contactar con tu agente de viajes o a nuestros agentes de reservas en 1 - 855-364-4999 o por el email a info@yourcubacruise.com. Los niños pequeños, niños de mediana edad y los jóvenes son bienvenidos si son acompañados por sus padres o tutores de 18 de edad o mayores.

¿Se permite viajar a las pasajeras embarazadas?

Sí, solamente hasta su 24ta semana del embarazo, a condición de que muestren una certificación de viaje escrita por su ginecólogo. Sugerimos que las mujeres embarazadas que no hayan completado su 12ma semana de embarazo en la fecha de salida del crucero, contacten a su ginecólogo.

¿Hay requisitos especiales de salud?

Consulta con tu doctor con respecto a los requisitos de salud en los países que visitarás. En ciertas circunstancias podrías necesitar una declaración de tu médico de que estás "en condiciones de viajar". Los pasajeros que necesitan ayuda y/o tienen peticiones especiales o necesitan instalaciones o equipamientos especiales deben llamar a nuestro centro de atención al 1-855-364-4999 a la hora de la reserva. Lee por favor los "Términos y Condiciones, CLIENTES QUE REQUIEREN CUIDADO Y AYUDA ADICIONALES" en el sitio web cuba.celestyalcruises.com de Celestyal Cruises.

¿Cuál es la política para los cambios de nombre en las reservas y cuáles son las multas por cancelación?

Lee "Términos y Condiciones" en el sitio web cuba.celestyalcruises.com de Celestyal Cruises (a menos que se especifique lo contrario en tu contrato).

¿Hay una opción de lista de espera?

No.

¿Necesito un pasaporte válido?

Necesitas un pasaporte válido para el crucero. Necesitas tu pasaporte y tu visa cubana para desembarcar en cada puerto de escala en Cuba en este viaje. Específicamente **para titulares del pasaporte canadiense, al volar a Cuba se requiere que la validez del pasaporte sea de 1 mes después del último día de viaje. Para titulares de pasaporte estadounidense, al volar a Cuba el pasaporte tiene que ser válido para la duración de la estancia completa. Para todos los clientes que vuelen o realicen un crucero en Jamaica y sean titulares de pasaporte estadounidense o canadiense, el pasaporte debe ser válido durante su estancia completa en Jamaica.** También sugerimos que traigas una fotocopia de su pasaporte y la dejes en tu camarote.

Es la responsabilidad completa de los clientes obtener a su propio costo todos los documentos de viaje necesarios que requieran todas las autoridades pertinentes del gobierno, incluyendo todos los puertos de escala, y conforme a las varias leyes.

¿Necesito una visa cubana?

Si viajas con un pasaporte que no es canadiense o estadounidense, por favor, comprueba con tu consulado cubano local o la oficina de turismo para informarte sobre los requisitos específicos.

Si embarcas en La Habana, Cuba: Para entrar a Cuba necesitarás una visa cubana. Esto se puede incluir con tu pasaje y te será proporcionada en tu vuelo. Si necesitas comprar una visa cubana, por favor contacta con la embajada/el consulado cubano local en tu país de origen. Necesitarás mantener la visa cubana en tu pasaporte en todo momento. Deberás entregar tu visa a las autoridades cubanas cuando el barco salga de Cienfuegos con destino a Jamaica. Antes de volver a entrar Cuba en Santiago de Cuba, obtendrás una nueva visa de la recepción. El costo ya está cubierto en tu precio de crucero. Una visa jamaicana no se requiere para los pasajeros de tránsito que están visitando el puerto de la Montego Bay por algunas horas.

Si embarcas en Montego Bay, Jamaica: Obtendrás tu visa cubana de la recepción al momento del check in. El costo ya está cubierto en tu precio de crucero. Además de la visa cubana, si embarcas en Montego Bay, comprueba por favor con la embajada/consulado jamaicano local, si requieres una visa jamaicana, para volar a Jamaica.

¿Necesito seguro médico o de viaje?

El seguro médico es obligatorio para todos los turistas que visitan a Cuba. Éste es un requisito del gobierno cubano y todos los pasajeros DEBEN poder mostrar la prueba de seguro médico antes de que se les permita subir al barco. Sin prueba de seguro médico te negarán subir y en tales casos no se proporcionará ningún reembolso.

Sin embargo, se recomienda altamente un seguro de viaje para tu propia protección, aunque no es obligatorio.

¿Celestyal Cruises oferta seguros?

Sí, en cooperación con Mondial Assistance, ofrecemos a los pasajeros que viajan con nosotros la oportunidad de comprar el seguro de viaje y el seguro médico obligatorio, diseñado pensando en la travesía.

Mondial Assistance es uno de los líderes mundiales en servicios de seguro y de ayuda de viaje. Por favor, visita la página de seguro de nuestro sitio bajo la etiqueta Your Cruise para los detalles completos sobre esta póliza. Puedes comprar seguro a la hora de la reserva o visitando nuestro sitio web en:
<http://yourcubacruise.com/terms-and-conditions/travel-medical-insurance>

¿Hay impuestos de salida a pagar al salir de Cuba o de Jamaica?

Si vuelas desde Jamaica, allí hay un impuesto de salida de \$35 (USD) por persona (conforme al cambio) que es recogido generalmente por las líneas aéreas a través de tu boleto. Si eres un nacional jamaicano o si has permanecido en Jamaica por más de 24 horas antes de tu travesía deberás pagar el impuesto de salida de \$35 (USD) por persona (conforme al cambio) cuando llegues al puerto de Montego Bay. El impuesto de salida también se puede recaudar en moneda jamaicana atendiendo al tipo de cambio actual.

¿Puedo viajar con Celestyal Cruises si soy ciudadano estadounidense?

Sí. La oficina del control de los activos extranjeros (Office of Foreign Assets Control (OFAC)) ha introducido licencias generales nuevas dentro de 12 categorías de viajes autorizados a Cuba que no requieren ninguna solicitud formal, permiso anterior ni aviso a los funcionarios de los E.E.U.U. Celestyal Cruises ahora da la bienvenida a los estadounidenses a bordo ofreciendo dos maneras fáciles de viajar: la reserva de un programa integral con un socio tour operador de E.E.U.U. autorizado. Visita nuestro sitio web para ver más detalles.

Según Cuba Tourism, Cuba no impone ninguna restricción a los estadounidenses. Sus requisitos de entrada

son iguales para todos los países: los turistas necesitarán un pasaporte válido y una visa cubana. En el caso de los estadounidenses, sus pasaportes deben ser válidos durante toda la estancia. Mientras que para los titulares de pasaporte canadiense, se requiere que la validez del pasaporte sea de 1 mes después del último día de viaje. Ten en cuenta, por favor, que como parte de la licencia "People to People" que necesitan todos los pasajeros de los E.E.U.U., deberás completar los programas necesarios y las excursiones en tierra mientras navegues con nosotros.

¿Se facilita el uso de sillas de ruedas en el barco?

Sí, Celestyal Cruises facilita el acceso en sillas de ruedas por el barco. La nave está equipada con camarotes de fácil traslado para sillas de ruedas. Tienen pisos de madera, puertas más anchas, y el piso ligeramente inclinado hacia el baño. Las fotos están disponibles a solicitud. La reserva de un camarote accesible para las sillas de ruedas se realiza a través de nuestro departamento de reservaciones sobre la base de solicitudes. Si necesitas una silla de ruedas para cualquier parte de la travesía debido a circunstancias de movilidad, por favor contacta con nuestro centro de atención al cliente para obtener un cuestionario que nos permita determinar tus necesidades y proporcionarte la mejor información y comodidad mientras estés a bordo con nosotros.

Sin embargo, en ciertos puertos de escala, los barcos pequeños conocidos como "gabarras" se utilizan para transportar a los pasajeros del barco a la orilla. Ciertas gabarras pueden no ser accesibles a los individuos que usan sillas de ruedas o los scooters de movilidad. Además, el proceso de las gabarras en un puerto en particular bajo condiciones del tiempo, del mar, del oleaje, de las corrientes y/o de la marea, puede ser difícil para lograr una transferencia segura. En cada caso, será la decisión del Capitán de la nave determinar, basado en su evaluación de las condiciones de seguridad para nuestros huéspedes y la tripulación, si un huésped que usa silla de ruedas puede o no subir a una gabarra. Para abordar las gabarras con seguridad, los huéspedes deben ser capaces de dar unos pasos y usar una silla de ruedas plegable; las sillas de ruedas y los scooters de movilidad no se pueden llevar en las gabarras.

¿Cómo saber el precio de mi viaje con Celestyal Cruises?

Por favor, contacte con nuestro centro de atención al cliente o visite nuestro sitio web cuba.celestyalcruises.com para comprobar precios y disponibilidad.

¿Existen cargos portuarios o propinas adicionales?

Los impuestos portuarios y las propinas se incluyen en el precio. Para las salidas después del 18 de noviembre de 2016, los impuestos y propinas son \$269 (USD) / €205 por persona para los adultos, \$234 (USD) / €177 por persona para los niños (edad 2-11 años) y \$199 (USD) / €149 por persona para los niños menores de dos años.

¿Los niños pagan el precio del crucero, cargos portuarios y propinas?

Para las salidas después del 1 de noviembre de 2016, los infantes a partir de 3 meses de edad y hasta su segunda fecha del nacimiento en fecha el primer día de navegación no pagan el precio de la travesía al compartir un camarote con un mínimo de dos adultos. Sí aplican los honorarios y los impuestos portuarios de \$199 (USD) / €149 pp.

¿Si viajo solo, hay un recargo por reserva independiente?

Sí, hay un recargo por reserva independiente. Es un 80% adicional del precio de crucero para las categorías IA a XD y 100% para los camarotes XF y superiores.

¿Ofrece Celestyal Cruises vuelos también?

No. Celestyal Cruises no ofrece vuelos. Por favor, contacta con uno de nuestros socios Tour Operadores o con Huntington Travel para obtener más información.

¿Existen servicios de transporte del aeropuerto al barco y del barco al aeropuerto?

Sí. Por favor contacta con nuestro centro de atención al cliente.

¿A qué distancia se encuentran los muelles de los aeropuertos?

Del aeropuerto de La Habana al muelle de La Habana, es un viaje de aproximadamente 1 hora; del aeropuerto de Varadero al muelle de La Habana, es un viaje de aproximadamente 2 horas.

La dirección del muelle de La Habana es:

Terminal de cruceros
Muelle San Francisco,
Avenida San Pedro No 1,
La Habana, Cuba

En Jamaica, el viaje desde el aeropuerto de Montego Bay hasta el muelle es de aproximadamente 45 minutos.

La dirección del muelle en Montego Bay es:

Montego Bay Cruise Ship Terminal,
Montego Freeport, St. James,
Jamaica W.I.

¿Existen opciones pre o post crucero?

No. Celestyal Cruises no brinda opciones para antes o después del crucero.

¿Es posible desembarcar en otros puertos que no sean La Habana o Montego Bay?

No, no es posible desviarse del itinerario del crucero programado. Se pueden hacer excepciones en caso de emergencia.

¿Cuál es el horario de embarque y desembarque?

LA HABANA:

El embarque en La Habana es LUNES entre la 1 pm y 11 pm. El desembarque será aproximadamente a las 11 pm, después de que el barco haya aprobado la inspección de las autoridades cubanas. A la 1 pm, todos los pasajeros deben haber desembarcado. En La Habana, el viaje hacia el aeropuerto José Martí demora aproximadamente 1 hora. El viaje hacia Varadero es aproximadamente de 2 horas. Los pasajeros que no lleguen al registro 1 hora antes de la salida se consideran "ausentes". Asegúrese de dejar bastante tiempo entre la llegada de su vuelo y el tiempo de traslado hacia el puerto, teniendo en cuenta situaciones imprevistas, tales como posibles congestiones de tráfico.

MONTEGO BAY:

El embarque en Montego Bay es VIERNES de 1 pm hasta 4:30 pm. El desembarque se efectuará a cualquier hora después de las 10 am. A las 12 pm, todos los pasajeros deben haber desembarcado. Tenga en cuenta que debe llegar al puerto a no menos de una hora antes de la salida. Los pasajeros que no lleguen al registro 1 hora antes de la salida se consideran "ausentes". Asegúrese de dejar bastante tiempo entre la llegada de su vuelo y el tiempo de traslado hacia el puerto, teniendo en cuenta situaciones imprevistas, tales como posibles congestiones de tráfico. El viaje desde el muelle hasta el aeropuerto de Montego Bay es aproximadamente de 45 minutos.

¿Existen restricciones de equipaje?

Contacta con la compañía aérea para consultar las restricciones de equipaje. Se recomienda que utilices candados para tu equipaje durante todo el viaje. Las joyas, medicinas, documentos de viaje y pasaporte

/tarjeta de identidad se deben mantener en el equipaje de mano que llevas contigo en todo momento. Las maletas deben estar claramente etiquetadas. Celestyal Cruises no se hace responsable de pérdidas o equipaje dañado durante tu traslado al barco. En caso de que esto suceda, debes informarle a la compañía de transporte en cuestión y a tu compañía de seguro de viaje.

¿Celestyal Cruises provee etiquetas de equipaje?

Sí, se entregarán etiquetas de equipaje a la hora del registro al crucero. Se etiquetará el equipaje y se llevará a tu camarote.

¿Hay artículos que no se permiten a bordo del crucero?

Ten en cuenta que quedan totalmente prohibidas las armas de fuego, municiones, explosivos, fuegos artificiales, armas mortíferas y cuchillos o cuchillas afiladas de más de cuatro pulgadas de largo, pistolas paralizantes, armas de fogeo, réplicas de armas y drogas ilegales de cualquier tipo. Si traes cualquiera de estos artículos, estás obligado a declararlos al personal de seguridad. De no hacerlo, se te podría impedir abordar el barco y serías procesado por las autoridades. Por razones de seguridad, los aeropatines, drones o dispositivos similares no se permiten a bordo de nuestros barcos.

Sistema de Reservación

¿Cuál es la opción y política de pago?

Las reservas realizadas directamente con Celestyal Cruises se retendrán por un período de 1 día, después del cual se debe pagar un depósito para retener la reserva hasta el pago final. El pago final debe efectuarse a los 60 días antes de la fecha de embarque. Los períodos para las reservas pueden sufrir variaciones. Si el depósito de las reservas no se realiza en el período indicado, éstas se cancelarán automáticamente.

¿Cómo puedo hacer una reserva con Celestyal Cruises?

Contacta con nuestro centro de atención al cliente al 1-855-364-4999.

¿Puedo hacer cambios en mi reserva?

Sí, por favor contacta nuestro centro de atención al cliente.

¿Se pueden comprar regalos de "buen viaje"?

Sí. Celestyal Cruises te ofrece paquetes de celebración especial y regalos tales como frutas, flores, vino, o un certificado de regalo para el spa, etc., a un costo adicional. Asegúrate al menos dos semanas antes de la fecha de embarque que el regalo deseado se encuentre disponible a bordo del barco. Llama a nuestro centro de atención al cliente.

¿Es posible hacer solicitudes especiales al realizar una reserva (ropa de cama, necesidades dietéticas especiales, etc.)?

Sí, por favor contacta nuestro centro de atención al cliente.

¿Cuáles son las tarjetas de crédito que se aceptan?

Visa, Mastercard y American Express.

¿Cuáles son los términos y condiciones asociadas con la cancelación?

Una descripción completa de nuestra política de cancelación aparece en la sección de Términos y Condiciones de nuestra página web.

¿Necesito registrar mi reserva en la página web antes de la salida?

El registro de la reserva en la página web no es necesario. Toda la información requerida se da al realizar la reserva (nombre, pasaporte, fecha de nacimiento, dirección, etc.).

¿Qué necesito para abordar el barco?

Tan pronto como se pague la reserva en su totalidad, se envía un billete electrónico al correo electrónico registrado. Este billete electrónico, junto con su pasaporte, visa (si es el caso) y el seguro médico es todo lo que se necesita para abordar el barco.

¿Qué debo hacer si no tengo acceso a Internet?

Por favor llama a nuestro centro de atención al cliente.

¿Se llevará a cabo el simulacro de seguridad?

De acuerdo con las leyes marítimas, es necesario que todos participen en un ejercicio de seguridad (procedimiento de urgencia) antes de la salida del barco. Este ejercicio es obligatorio y se dará a conocer

a través del sistema público de altavoces. Presta mucha atención a las instrucciones que se proporcionan.

Lee las instrucciones de seguridad que se encuentran en tu camarote y memoriza la ubicación de su chaleco salvavidas.

¿Cuál es la moneda a bordo?

La moneda que se utiliza a bordo es el dólar estadounidense, sin embargo, se aceptan todas las monedas de acuerdo a la tasa de cambio del barco a la hora de saldar tu cuenta a bordo. Por favor asegúrate de traer dólares estadounidenses de casa. Para pagar tu cuenta a bordo puede utilizar Visa, MasterCard, American Express, o efectivo en dólares estadounidenses. No se aceptan cheques personales.

¿Cómo pago el saldo de mi cuenta a bordo?

Durante el procedimiento de registro de entrada en la terminal de cruceros, recibirás la tarjeta personal de embarque. Utilizarás esta tarjeta para realizar cualquier compra en el barco, pedir bebidas, productos libres de impuestos, servicios de spa, etc. También se requerirá la tarjeta de embarque para salir y volver al barco. Poco después de subir a bordo, te pedimos que visites el mostrador de recepción para proporcionarnos los datos de tu tarjeta de crédito o un depósito en efectivo para tus compras a bordo. La noche antes del desembarco se te entregará una factura detallada y se te pedirá que pagues el saldo de tu cuenta utilizando la tarjeta de crédito registrada en la recepción. Si deseas una cuenta separada de tu compañero de viaje, por favor infórmalo en la recepción el día de embarque. En caso de pérdida de la tarjeta de embarque, repórtalo inmediatamente al agente de seguridad o al personal de recepción del buque.

¿Qué idiomas se hablan a bordo de la nave?

Principalmente inglés. Los anuncios y materiales impresos estarán disponibles en inglés y otros idiomas, dependiendo de las nacionalidades de los pasajeros. Por cortesía hacia el resto de los pasajeros, te pedimos que permanezcas en silencio durante todos los anuncios. Por favor, presta atención a todos los anuncios, especialmente los relacionados con tu seguridad. Tenemos una tripulación internacional que sin duda será capaz de ayudarte en cualquier idioma que prefieras.

¿Se puede fumar?

Sólo está permitido fumar en las áreas asignadas en cubierta. Por favor, consulta el programa diario para mayor orientación.

¿Se proveen secadores de pelo?

Sí, están disponibles en todas las categorías de camarotes.

¿Existe servicio de despertador a bordo?

Sí.

¿Hay caja de seguridad para guardar objetos de valor en todos los camarotes?

Sí, están disponibles en todos los camarotes y se pueden utilizar para almacenar documentos importantes y objetos de valor como joyas, dinero, etc. La compañía no se hace responsable de cualquier robo o pérdida de cualquier artículo que no se haya guardado en la caja de seguridad. La compañía no se hace responsable de la pérdida o robo de cámaras fotográficas o cámaras de videos, cargadores, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, tabletas, joyas u otros objetos de valor que son tu responsabilidad en todo momento. Nuestro límite de responsabilidad se encuentra regulado por el Convenio de Atenas de acuerdo con las condiciones de transporte de los transportistas.

¿Qué tipo de actividades están disponibles a bordo para los niños?

Se han programado de 1 a 2 horas de actividades por día para los niños, dependiendo de la demanda y

la cantidad de niños a bordo. Celestyal Cruises no ofrece servicios de cuidado de niños. La edad mínima para la participación en actividades de los niños es de 4 años de edad. Puede que el salón para niños no se encuentre disponible durante todo el viaje. Una vez a bordo, infórmate en la recepción de los detalles más actualizados sobre los programas para niños y también puedes encontrarlos en tu programa diario.

¿Hay ordenadores con acceso a Internet? ¿Puedo tener acceso a Wifi si llevo mi propio ordenador portátil? ¿Existe un cargo adicional para esto?

El Celestyal Crystal establece las comunicaciones a través de satélite. Se dispone de un servicio de pago para acceso a Internet en todos tus dispositivos (ordenador portátil, teléfono inteligente, tableta, etc.).

¿Puedo usar el teléfono para llamar a casa?

Sí, las llamadas telefónicas por satélite están disponibles a un costo adicional. Encontrarás instrucciones de marcación en la carpeta de información del camarote.

¿Hay una tienda de regalos a bordo?

Sí, el barco cuenta con una tienda de regalos, Agora Duty Free, en la cubierta 5 Dionyssos.

¿Hay servicio de lavandería a bordo?

No se dispone de lavandería de autoservicio en nuestro barco, pero ofrecemos servicio completo de lavandería y limpieza en seco. En tu camarote, encontrarás una lista completa de los servicios y precios. No proveemos planchas eléctricas en los camarotes, ya que constituyen un peligro de incendio. Tampoco se permite que traigas tu propia plancha o vaporizador de ropas.

¿Hay servicios de gimnasio y spa a bordo?

Sí. El Celestyal Crystal ofrece cuenta con un centro de bienestar de servicio completo que está ubicado en la cubierta 9. También se dispone de servicios de peluquería, manicura, pedicura, una variedad de técnicas de masaje relajante, y una amplia selección de productos orgánicos de la piel. Conoce a nuestro personal con experiencia que te ayudarán a seleccionar los servicios que mejor se adapten a ti y asegúrate de hacer las reservaciones a tiempo para evitar decepciones. También en la cubierta 9 se encuentra el centro de bienestar Olympian, disponible para todos los pasajeros. Consulta el horario del centro de bienestar en el boletín diario.

¿Hay un casino a bordo?

Sí. Durante el viaje, puedes probar tu suerte en las máquinas tragamonedas, la ruleta, blackjack o el bingo. La edad mínima es de 18 años. Te recordamos que tu cuenta de a bordo no es válida en el Casino.

Excursiones en Tierra

¿Qué excursiones en tierra se incluyen en el paquete Todo Incluido de Celestyal Cruises?

Se incluyen las excursiones previamente seleccionadas. *

*Para el mercado alemán solamente: depende del paquete vacacional que se haya elegido

¿Puedo cambiar alguna de estas excursiones en tierra previamente seleccionadas?

No. El equipo de excursión en tierra ha seleccionado excursiones extraordinarias en todos los puertos. Con la ayuda de guías locales y expertos, especialistas cubanos a bordo del crucero, y la increíble diversidad natural de Cuba, te llevaremos a vivir lo auténtico de Cuba. Se pueden organizar excursiones adicionales a bordo del barco.

Si tomo una excursión en el último día de viaje, ¿pueden guardar mi equipaje hasta mi regreso?

Sí, podemos guardar tu equipaje. Por favor, ponte en contacto con la recepción para conocer los detalles.

¿Qué moneda debo utilizar en tierra?

En Cuba, la moneda es el CUC. Asegúrate de traer tu pasaporte cuando vayas a cambiar dinero. En Jamaica la moneda es el dólar jamaicano, sin embargo, el dólar estadounidense y el Euro se aceptan en todas partes.

¿Se ofrecen excursiones en tierra en otros idiomas?

Sí. Podemos acomodar varios idiomas, siempre y cuando exista la cantidad adecuada de pasajeros que lo necesiten. Se recomienda que contactes a nuestro centro de atención para informarles de tu idioma preferido cuatro semanas antes de la fecha de embarque.

¿Ofrecen excursiones con accesibilidad para sillas de ruedas?

Aunque Celestyal Cruises toma muy en serio la comodidad de los pasajeros que utilizan sillas de ruedas, las condiciones de los puertos de escala varían significativamente y es posible que se limite la accesibilidad de las sillas de ruedas para excursiones en tierra en algunos puertos. Celestyal Cruises no se hace responsable de las limitaciones de este tipo de accesibilidad en sus puertos de escala.

Por favor, visita nuestro canal de Youtube para que te familiarices con nuestro crucero.

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