Часто задаваемые вопросы о круизах на яхтах Orient Express Sailing Yachts

Прибытие и отправление

Во сколько проходят посадка и высадка?

- Время посадки может различаться в зависимости от порта. Обычно посадка начинается в 15:00 и заканчивается за 60 минут до отправления. Окончательно подтвержденное расписание и сведения о порте ваш персональный консьерж направит по электронной почте до начала путешествия.
- Высадка начинается вскоре после прибытия яхты в порт и получения разрешения от местных властей, как правило, примерно с 08:00. Уточните свое время высадки в письме, которое ваш дворецкий доставит в люкс.

Какие документы необходимы для посадки?

Просим ознакомиться со следующими требованиями к поездке, чтобы ваше путешествие прошло без затруднений:

- Срок действия паспорта

Ваш паспорт должен быть действителен не менее шести месяцев после даты окончания путешествия.

- Совпадение имени и фамилии

В соответствии с правилами безопасности порта имя и фамилия в паспорте должны в точности совпадать с данными в бронировании. Расхождения могут привести к задержке или отказу в посадке. Если вы обнаружили несоответствия, как можно скорее свяжитесь с нашей службой консьержей.

- Визы и проездные документы

Просим заранее получить все визы, медицинские документы и разрешения на въезд, необходимые для вашего маршрута. Поскольку требования зависят от страны назначения, рекомендуем заранее проконсультироваться в соответствующем посольстве.

- Таможенные правила и нормы беспошлинного ввоза

Рекомендуем учитывать требования к таможенному декларированию наличных денежных средств и товаров, купленных во время путешествия как на берегу, так и на борту.

- Медицинские требования

Все гости обязаны заполнить анкету о состоянии здоровья в течение 72 часов перед отправлением. Это обязательная мера для обеспечения безопасности и благополучия всех гостей и членов экипажа. Анкета доступна онлайн – пожалуйста, перейдите по ссылке.

Важно! Гости без надлежащих проездных и медицинских документов не будут допущены на борт. Обратите внимание: в таких случаях стоимость круиза не возвращается.

Можно ли заказать трансфер из аэропорта в круизный терминал?

- С момента приземления наша служба Meet & Greet готова вам помочь. Заранее укажите данные рейса в My Sailing Portal или сообщите их своему персональному консьержу.

Вас проводят к индивидуальному автомобилю для комфортного трансфера в круизный терминал или отель перед началом путешествия.
- Для гостей Signature Suites трансфер из аэропорта включен в стоимость при расстоянии до 80 км, а для гостей Penthouse Suites – до 160 км.

Сервис на борту

Можно ли курить на борту?

- Курение на борту разрешено только в специально отведенных местах. Курить можно в баре Speakeasy и выделенных зонах на открытых палубах.
- Курение на террасах и балконах гостевых люксов строго запрещено в целях безопасности и комфорта всех гостей. Обратите внимание: нарушение этих правил может повлечь штраф.

Какой дресс-код действует на борту?

- На яхтах Orient Express Sailing Yachts нет строгого дресс-кода, однако для большинства случаев мы рекомендуем повседневный яхтенный стиль (Yacht Casual) – непринужденную одежду для отдыха на воде.
- Для ужина в ресторане La Table de L'Orient Express by Yannick Alléno рекомендуем элегантную одежду, вечерний пиджак, смокинг или коктейльное платье, соответствующие особой атмосфере.
- Дресс-код для береговых мероприятий зависит от их формата: для обеда на пляже или винограднике подойдет стиль «повседневный шик» (Casual Chic), а для более торжественных событий, например гала-вечеров, рекомендуется элегантный коктейльный наряд.

Разрешены ли на борту домашние животные?

- Домашние животные на борту не допускаются, за исключением сертифицированных собак-помощников.
- Гости, путешествующие с собакой-помощником, должны предоставить соответствующие документы и забронировать люкс с террасой для обеспечения комфорта и надлежащей вентиляции. Для согласования деталей свяжитесь с нашей службой консьержей.

Учитываются ли особые пищевые предпочтения на яхтах Orient Express Sailing Yachts?

- Мы с удовольствием учитываем различные пищевые предпочтения, включая безглютеновое питание, блюда с пониженным содержанием соли и варианты с учетом пищевых аллергий.
- Чтобы питание полностью соответствовало вашим потребностям, просим заранее сообщить об особых требованиях через My Sailing Portal или вашу службу консьержей.

Есть ли на борту услуги прачечной?

Наслаждайтесь путешествием без лишних забот: услуги прачечной, химчистки и гладильные услуги включены в стоимость. Наша команда обеспечит максимально бережный уход за вашей одеждой.

Есть ли на борту салон красоты?

- Для женщин работает салон красоты, предлагающий укладку, стрижку и сушку волос феном, а также макияж, маникюр и педикюр в спокойной, элегантной обстановке с завораживающим видом на море.
- Для мужчин барбершоп Le Barbier предлагает высококлассные услуги укладки, стрижки, ухода за бородой и сушки волос феном также с великолепным видом на море.
- Рекомендуем записываться до начала путешествия через своего консьержа или My Yacht Account Portal. На борту запись также возможна на стойке консьержа.

Какие занятия и развлечения будут доступны на борту?

На нашей яхте предлагается широкий выбор занятий и развлечений, включенных в стоимость, чтобы каждый гость получил яркие и приятные впечатления.

- В различных пространствах яхты вас ждут выступления талантливых музыкантов.
- Участвуйте в интерактивных программах и мастер-классах, сочетающих развлечение и новые знания.
- Воспользуйтесь возможностями нашей пристани для водных развлечений с дополнительной надувной платформой. Гостям доступен широкий выбор моторизованного и немоторизованного оборудования для активного отдыха на воде, включая электрические доски для серфинга, подводные скутеры и сап-доски. Расслабьтесь в бассейнах или попробуйте разнообразные процедуры в спа-центре.
- Посетите увлекательные шоу и выступления в кабаре, уединитесь в библиотеке, насладитесь разнообразными играми в специальной игровой комнате или посмотрите любимую киноклассику в бортовом кинотеатре. Среди уникальных возможностей Orient Express Corinthian – студия звукозаписи с барабанами, фортепиано и гитарами, где профессионалы и любители могут играть, репетировать, сочинять и даже записывать музыку.

Предоставляется ли шаттл в портах захода?

- Для вашего удобства мы предоставляем бесплатный шаттл, если яхта находится за пределами центра города и добраться до него пешком затруднительно.
- Даже если у вас не забронировано мероприятие или экскурсия, вы сможете легко и с комфортом добраться до центра города.

Можно ли заказать экскурсии, не входящие в запланированную программу?

Возможность открывать для себя новые направления с моря – отличительная черта Orient Express Sailing Yachts. Мы предлагаем различные способы знакомства с каждым портом, в том числе:

- тщательно подобранную коллекцию мероприятий для знакомства с местом назначения, включенных в стоимость
- дополнительные экскурсии в небольших группах или в индивидуальном формате
- возможность создать индивидуальную программу вашей мечты

Хотите ли вы открыть малоизвестное место, насладиться приватным культурным событием или исследовать направление по собственному сценарию – путешествие можно полностью адаптировать к вашим пожеланиям.

Поскольку программы разрабатываются индивидуально, рекомендуем бронировать их заранее, чтобы осталось время на подготовку. Бронирование дополнительных мероприятий открывается за 120 дней до отправления после полной оплаты путешествия.

Обратите внимание: в зависимости от характера, продолжительности и эксклюзивности мероприятия может взиматься дополнительная плата.

Можно ли заказать экскурсию на моем языке, а не на английском?

- Мы можем гарантировать предоставление гида, говорящего на выбранном вами языке.
- Однако менее чем за 60 дней до круиза мы, к сожалению, не можем гарантировать наличие берегового гида, говорящего на выбранном вами языке.

Доступен ли Wi-Fi в море во время путешествия?

Да, на всей яхте предоставляется бесплатный высокоскоростной Wi-Fi через Starlink, позволяющий смотреть потоковое видео, совершать видеозвонки, пользоваться интернетом и VPN. Обратите внимание: качество связи может зависеть от географического положения и морских условий.

Принимаются ли наличные к оплате на борту?

- Да, для вашего удобства на борту принимаются наличные в EUR и USD.
- Для оплаты в других валютах можно использовать кредитную карту: соответствующий обменный курс применяется автоматически. Это позволяет легко и удобно оплачивать покупки на борту – от товаров в бутике до мероприятий в местах посещения.

Нужно ли бронировать водные виды спорта и оборудование для отдыха на воде в La Marina?

- Предварительное бронирование для посещения La Marina и использования предлагаемых водных развлечений и оборудования не требуется.
- Зона La Marina открывается с разрешения капитана судна и при благоприятных погодных условиях, обеспечивая гостям непосредственный доступ к морю.
- Во время стоянок на якоре ее инновационная платформа располагается прямо над поверхностью воды, сочетая приключения с безмятежным отдыхом и создавая неповторимую атмосферу.
- Вас ждут снорклинг, электрический гидрофойл, надувная электрическая доска для серфинга, сапсерфинг, подводные скутеры, водные лыжи для любого уровня подготовки, вейкбординг, надувное оборудование для водных развлечений или наслаждение отдыхом с освежающим напитком, неспешным завтраком либо романтическим ужином на закате у самой воды.

Какими возможностями гостевого приложения можно пользоваться на борту?

- Во время путешествия вам будет доступно бортовое приложение Orient Express Sailing Journey, которое работает только после подключения к Wi-Fi-порталу яхты. Вы можете пользоваться им со своего телефона или с iPad, предоставленного в вашем люксе.
- Orient Express Sailing Journey содержит все необходимое для путешествия: сведения о портах, полное расписание включенных и дополнительных мероприятий, а также

информацию обо всех пространствах на борту – ресторанах, барах, спа, развлекательных площадках и многом другом.
- Кроме того, вы сможете бронировать мероприятия на борту и на берегу, отправлять запросы своему консьержу и делиться отзывами в любой момент пребывания.

Как связаться со службой консьержей?

Наша служба консьержей сопровождает вас на каждом этапе – с момента бронирования до прощания в конце путешествия. Нужна ли вам помощь с организацией поездки, предпочтениями на борту или особыми пожеланиями – наша команда сделает ваше путешествие индивидуальным и исключительным.

Телефоны:

- Франция: +33 1-59-13-54-63
- США: +1 786-772-5999
- Для звонков из любой страны: +44 20-4572-8821

Электронная почта: conciergerie.sailingyachts@orient-express.com

Есть ли на борту специальное пространство для детей?

- В специально обозначенных семейных круизах Family Voyages допускаются дети в возрасте от 6 месяцев до 16 лет при размещении в одном люксе со взрослым. В целях безопасности и комфорта всех гостей младенцы младше 6 месяцев на борт не допускаются.
- Наш детский клуб Les Mousses предлагает увлекательные занятия с отдельной командой сотрудников в часы работы клуба. По запросу на время экскурсий или гала-вечеров доступны услуги няни.
- Семьи с детьми младше 2 лет должны путешествовать в сопровождении отдельной няни на протяжении всего круиза. Кроме того, в отдельных категориях люксов могут быть предоставлены детские кроватки, а некоторые люксы предлагают гибкие варианты размещения для семей.
- Некоторые пространства яхты, например Speakeasy и Wagon Bar, предназначены только для взрослых, а ресторан La Table принимает детей от 12 лет. Посещение детьми оздоровительных зон, включая спа, бассейны и марину, требует присмотра взрослых; при этом доступны специальные детские процедуры.
- Дети от 16 лет допускаются на все наши круизы. За дополнительной информацией обращайтесь к своему консьержу – он с удовольствием поможет вам.

Какие типы катеров используются для трансфера гостей и мероприятий во время путешествия?

Во время путешествия мы используем продуманный флот специализированных плавсредств для комфортных трансферов и интересных мероприятий:

- Катера Pascoe, также известные как «лимузины»: это наши первоклассные тендерные катера, предназначенные, прежде всего, для безопасного и комфортного трансфера гостей от яхты до берега во время стоянки на якоре. Pascoe обеспечивают плавный и тихий ход, элегантный интерьер и удобную посадку, чтобы каждая поездка на берег

была такой же изысканной, как и пребывание на борту. Каждый катер вмещает 14–16 пассажиров.

- Спасательные шлюпки: эти желтые плавсредства вместительностью до 150 человек предназначены, прежде всего, для чрезвычайных ситуаций, однако также используются для трансфера более многочисленных групп пассажиров. Обычно при таких перевозках они принимают 50–60 гостей за рейс, что делает трансферы больших групп эффективнее, чем использование только катеров Pascoe. Обратите внимание: некоторые порты могут запрещать использование спасательных шлюпок для трансфера гостей.
- Лодки Zodiac: эти универсальные лодки используются главным образом для водных развлечений и камерных экскурсий небольшими группами, позволяя знакомиться с окружающим миром ближе к воде. Их также можно отнести к нашему оборудованию для водного отдыха.
- Доступность тендерных перевозок может зависеть от правил и условий конкретного порта. Эта услуга всегда включена в стоимость путешествия. Наша команда на борту и ежедневная программа будут информировать вас о расписании и доступных вариантах на каждый день.

Оздоровление и отдых

Какие возможности предлагает спа-центр Guerlain? Есть ли кабинет для парных процедур?

- Спа-центр Guerlain занимает пространство площадью 500 м2, предназначенное для отдыха и восстановления сил в море. В нем расположены два индивидуальных процедурных кабинета, один индивидуальный вип-кабинет с возможностями для бальнеотерапии и один люкс для пар.
- С момента прибытия гостей спа-центр предлагает спокойную и изысканную атмосферу: здесь есть сауна, инфракрасная сауна, хаммам, тепидарий, зона отдыха и сенсорный душ – все для поддержания хорошего самочувствия на протяжении путешествия. Посещение этих термальных зон включено в стоимость и доступно в любое время в течение круиза.
- Фирменные процедуры, такие как Aqua Odyssey и Waves Serenity, отражают мастерство Guerlain, сочетая индивидуальные протоколы, профессиональные мануальные техники и чувственные ритуалы, вдохновленные ритмом морского путешествия.

Какое оборудование есть в фитнес-зале?

- Фитнес-зал оборудован для кардио- и силовых тренировок. Здесь представлено премиальное оборудование: беговые дорожки, гребные тренажеры, велотренажеры и тренажер Reformer для пилатеса.
- Гостям также доступны гири, гантели, регулируемая скамья, фитнес-мячи, медицинболы, гимнастические коврики и коврики для йоги, а для более динамичных тренировок – боксерский мешок и перчатки.
- Для более индивидуального подхода по запросу можно организовать персональные занятия с тренером.

Лучше бронировать спа-процедуры до путешествия или уже на борту?

- Спа-процедуры можно забронировать через My Sailing Portal, который открывается за 120 дней до отправления. Рекомендуем бронировать заранее, чтобы выбрать желаемые процедуры и удобное время.
- Записаться можно и на борту при наличии свободных мест.

Действуют ли возрастные ограничения для отдельных объектов на борту?

Некоторые пространства яхты, например, Speakeasy и Wagon Bar, предназначены только для взрослых, а ресторан La Table принимает детей от 12 лет. Посещение детьми оздоровительных зон, включая спа, бассейны и марину, требует присмотра взрослых; при этом доступны специальные детские процедуры.

Береговые впечатления и экскурсии

Как ознакомиться с береговыми мероприятиями и забронировать их?

- В зависимости от маршрута ваше путешествие может включать эксклюзивное мероприятие на берегу, раскрывающее дух места благодаря редким и особым возможностям доступа. Это может быть, например, тематический гала-вечер в частном дворце, приватное посещение галерей или домов высокой моды, либо исключительный гастрономический опыт для узкого круга гостей.
- Для тех, кто стремится к еще более эксклюзивному и камерному знакомству с направлением – вдвоем или в небольшой группе – также предлагается подборка дополнительных береговых мероприятий.
- Поскольку программы разрабатываются индивидуально, рекомендуем бронировать их заранее, чтобы осталось время на подготовку. Дополнительные мероприятия можно забронировать через My Sailing Portal, который открывается за 120 дней до отправления после полной оплаты путешествия, либо непосредственно через службу консьержей.

Обратите внимание: в зависимости от характера, продолжительности и эксклюзивности мероприятия может взиматься дополнительная плата.

Здоровье и безопасность

Доступна ли на борту медицинская помощь?

- На третьей палубе нашей яхты расположен полностью оборудованный медицинский центр с аптекой и оборудованием для экстренной диагностики.
- Услуги врача и медицинской сестры доступны круглосуточно, а все члены экипажа обучены оказанию первой помощи.
- Рекомендуем гостям взять с собой необходимые личные лекарства и копию рецепта. При необходимости могут быть организованы консультации врачей-специалистов на борту или на берегу.
- Во время отдельных мероприятий, в зависимости от уровня риска, гостей могут сопровождать медицинские работники.

Можно ли отправиться в круиз во время беременности?

- Поскольку судно не оснащено инфраструктурой для оказания помощи при беременности и родах, беременные женщины допускаются к путешествию только при условии, что срок беременности не достигнет 24 недель на протяжении всего круиза, включая дни посадки и высадки.
- При посадке на яхту все беременные женщины обязаны предоставить медицинскую справку, выданную врачом-гинекологом и подтверждающую возможность участия в круизе до его завершения.

Могут ли участвовать в круизе люди с ограниченными физическими возможностями?

Наша яхта доступна для гостей с ограниченными физическими возможностями.

- Два люкса, расположенных рядом с лифтами, оснащены специальными удобствами для комфортного пребывания гостей с ограниченными физическими возможностями.
- Общественные зоны в целом доступны для пользователей инвалидных колясок. На борту имеются коляски для экстренных случаев. Просим гостей, которым необходимы средства передвижения, привозить собственные коляски.
- Все включенные в стоимость мероприятия открыты для гостей с ограниченными физическими возможностями; отдельные занятия адаптируются с учетом требований доступности.
- Для участия в мероприятиях в местах посещения гости должны быть самостоятельными либо путешествовать с сопровождающим.
- Если для трансферов при посадке и высадке вам необходимы специальные транспортные средства, свяжитесь со своим консьержем. Мы с удовольствием расскажем об адаптированных вариантах.

Что следует сделать перед путешествием гостям с ограниченными физическими возможностями в связи с состоянием здоровья или медицинскими показаниями?

Гостям предлагается заполнить первоначальную анкету о состоянии здоровья через My Sailing Portal, доступный за 120 дней до отправления. Вторую анкету необходимо заполнить при регистрации на посадку. Этот заключительный этап обязателен и помогает обеспечить безопасность и благополучие всех гостей и членов экипажа.

Важно! Гости без надлежащих проездных и медицинских документов не будут допущены на борт. Обратите внимание: в таких случаях стоимость круиза не возвращается.