

Crucero chárter PONANT 2027 — Preguntas y respuestas para ventas internacionales

No.	Categoría	Pregunta	Respuesta
1	1. Camarotes	¿Qué camarotes pueden alojar a 3 huéspedes?	Las Deluxe Suites y las categorías superiores pueden alojar de 3 a 4 huéspedes. Algunas Prestige Suites pueden alojar hasta 4 huéspedes utilizando camarotes comunicados (connecting rooms).
2	1. Camarotes	¿Es posible que 3 personas compartan un mismo camarote? De ser así, ¿cuál es el precio?	Como se indicó arriba, sí es posible. Cuando 3 o 4 huéspedes comparten un mismo camarote, el 3.º y el 4.º huésped reciben un 50% de descuento sobre la tarifa del viaje. *Nota: el descuento no aplica cuando los 3 o 4 huéspedes utilizan camarotes comunicados. *Se utilizará el sofá integrado como cama adicional.
3	1. Camarotes	¿Cuál es la configuración de camas cuando 3 o 4 personas comparten un camarote?	Para 3 o más huéspedes se utiliza el sofá cama.
4	1. Camarotes	¿Se puede agregar una cama adicional para un niño?	No hay camas adicionales independientes, pero el sofá integrado puede utilizarse como sofá cama. Sin embargo, solo los camarotes de categoría Suite cuentan con sofás que pueden usarse como cama.
5	1. Camarotes	¿Hay camarotes comunicados (connecting rooms)? De ser así, ¿cuáles?	Algunas Prestige State admiten la configuración de camarotes comunicados y pueden alojar hasta 4 huéspedes.
6	1. Camarotes	¿Hay camarotes con camas individuales (twin) o en configuración Hollywood twin?	Todos los camarotes admiten la configuración Hollywood twin.
7	1. Camarotes	¿Es posible consultar los planos de los camarotes y el tamaño de las camas?	Están disponibles en el sitio web oficial (luxury-hankyu.com). Puede verlos haciendo clic en la «CBN Card» que aparece al final de la página de cada itinerario.
8	2. Reservaciones y compra	¿Cuál es el alcance de la cobertura del seguro?	Los huéspedes deben contratar su propio seguro de viaje internacional (opcional); las agencias deben verificar que exista el seguro de responsabilidad civil del organizador; el buque cuenta con seguro marítimo.
9	2. Reservaciones y compra	¿Cuál es la distribución de nacionalidades de los pasajeros?	En los itinerarios regulares, los pasajeros provienen principalmente de Estados Unidos, Francia y Europa. Para este chárter, la composición aún no está definida.
10	2. Reservaciones y compra	¿Se puede consultar la disponibilidad en tiempo real al momento de reservar?	Sí, es posible confirmarla. Página principal del sitio web oficial (luxury-hankyu.com) Puede consultarlo en «Cabin Availability», en el extremo derecho del banner.
11	2. Reservaciones y compra	¿Existen restricciones de edad?	No se permite el embarque a menores de 6 años ni a mujeres embarazadas.
12	2. Reservaciones y compra	¿El barco es accesible para sillas de ruedas?	Sí es posible, pero existen condiciones y restricciones.
13	2. Reservaciones y compra	¿Es posible que los niños pequeños se alojen en el mismo camarote?	En principio, los menores de 18 años no pueden ocupar un camarote solos. Sin embargo, si se presenta una carta de consentimiento de los padres y un adulto se hospeda en el camarote comunicado contiguo, ambos camarotes se tratarán como una sola unidad y los menores podrán ocupar su camarote.
14	2. Reservaciones y compra	¿Un niño (de 6 años o más) puede compartir la cama con un adulto pagando un cargo adicional?	No, no es posible. Incluso los niños se contabilizan dentro de la ocupación máxima del camarote, con base en el uso de camas. Ejemplo: un camarote con ocupación máxima de 3 personas no puede alojar a 3 adultos y 1 niño.
15	2. Reservaciones y compra	¿Es posible confirmar por adelantado el número o la ubicación del camarote?	En principio no, salvo en algunas categorías superiores o en camarotes adaptados (para personas con discapacidad). El número de camarote se confirma al recibir el boleto de crucero a través de la agencia de viajes. No obstante, se pueden presentar solicitudes de preferencia de «babor/estribor» o «proa/centro/popa». La ubicación específica del camarote se dará a conocer al momento de recibir el boleto.
16	3. Precios y pagos	¿Es necesario presentar documentos médicos al momento de la solicitud?	Es obligatorio entregar un cuestionario médico al momento del embarque. Los documentos relativos a padecimientos preexistentes o discapacidades se encuentran en la siguiente carpeta: https://bit.ly/Ponant_Medical_Form
17	3. Precios y pagos	¿La moneda a bordo es el euro (EUR)?	La moneda a bordo es el euro (€). Como todos los consumos se procesan mediante su Cruise Card, no se requiere efectivo para los pagos diarios a bordo.
18	3. Precios y pagos	¿De cuánto es la propina?	La propina estándar es de €12 por persona, por día. Aunque cubre el servicio general, es costumbre dar una propina adicional en efectivo si queda especialmente satisfecho con algún servicio en particular, como el de su camarista (room steward) o el de su mayordomo (butler).
19	3. Precios y pagos	¿Cuándo y cómo se pagan las propinas?	La última noche del crucero, todos los cargos se facturan automáticamente a su cuenta de a bordo (los detalles pueden verificarse en Recepción). El total se liquida con su Cruise Card. *Si desea dar propinas adicionales por el servicio a la habitación (room service) o el servicio de mayordomo, hágalo en efectivo (en monedas principales como EUR, USD o JPY) al momento de recibir el servicio.
20	3. Precios y pagos	¿Se requiere un depósito para usar la Cruise Card?	No se requiere depósito en efectivo, ya que su Cruise Card se vincula a su tarjeta de crédito al momento del embarque.
21	3. Precios y pagos	¿Los precios de los tours pre y post crucero incluyen los impuestos japoneses?	Sí, todo está incluido.
22	3. Precios y pagos	¿El precio es más alto por coincidir con la temporada de floración de los cerezos?	Se debe a que el precio incluye visitas y eventos originales que no están disponibles en los itinerarios regulares.

23	4. Servicios a bordo	¿El nivel de servicio varía según la categoría del camarote?	Los servicios varían según la categoría del camarote. ◆Servicios comunes para todas las Suites ① Embarque prioritario ② Servicio de mayordomo (butler) ③ Champaña y fruta de bienvenida a la llegada, además de una canasta de fruta fresca todos los días ★Servicios exclusivos únicamente para la Owner's Suite ① Servicio de concierge dedicado ② Tratamiento de spa: sesión de 60 minutos (corporal y facial) para dos huéspedes en el área de Wellness ③ Selección especial de destilados premium en el bar
24	4. Servicios a bordo	¿Existe documentación detallada sobre los servicios a bordo en general?	Consulte los materiales de resumen disponibles en el e-book (https://www.hankyu-travel.com/english/e-book/).
25	4. Servicios a bordo	¿Hay servicio a la habitación (room service)? ¿Tiene costo?	Sí, está disponible. Es gratuito, pero la propina se paga por separado.
26	4. Servicios a bordo	¿Es posible comer dentro del camarote?	Sí es posible. Están disponibles el servicio a la habitación y los servicios de comidas ligeras según la categoría del camarote.
27	4. Servicios a bordo	¿Con qué frecuencia y alcance se realiza la limpieza de los camarotes?	El servicio básico incluye limpieza por la mañana y servicio de cobertura (turndown) por la noche, es decir, dos veces al día. La limpieza puede solicitarse en cualquier momento a la tripulación a bordo.
28	4. Servicios a bordo	En cuanto a la sustentabilidad ambiental, ¿con qué frecuencia se cambia la ropa de cama?	Se cambia todos los días.
29	4. Servicios a bordo	¿Cuáles son las ventajas de PONANT frente al Asuka III?	Entre sus características destacan una operación muy flexible y con gran capacidad de respuesta, así como la cercanía entre pasajeros y tripulación, que facilita la convivencia.
30	4. Servicios a bordo	¿Hay casino a bordo?	No hay.
31	4. Servicios a bordo	¿Hay Wi-Fi disponible?	Disponible en los camarotes y en las áreas públicas.
32	4. Servicios a bordo	¿Hay sala de oración para los huéspedes musulmanes?	No hay. Le pedimos utilizar su propio camarote.
33	4. Servicios a bordo	Quisiera más detalles sobre las instalaciones a bordo.	Consulte los materiales de resumen disponibles en el e-book.
34	4. Servicios a bordo	¿Hay código de vestimenta durante el crucero?	Consulte la última página del folleto oficial en formato e-book: https://www.hankyu-travel.com/english/e-book/
35	4. Servicios a bordo	¿Cuáles son los detalles del servicio de lavandería?	Consulte lo siguiente: Prendas pequeñas (ropa interior, camisas, etc.): aprox. 10 EUR Trajes, vestidos, etc.: aprox. 30 EUR
36	4. Servicios a bordo	¿Los sanitarios cuentan con washlet (bidé electrónico)? ¿Hay tina de baño?	No hay sanitarios con washlet ni en el barco ni en ninguno de los camarotes. Solo dos categorías cuentan con tina dentro del camarote: Owner's Suite (OS) y Grand Deluxe Suite (GD).
37	4. Servicios a bordo	¿Es posible reservar mesas para 2 o 4 personas en el comedor principal?	El comedor principal (incluido el restaurante Grill) opera con asignación libre de mesas (open seating) y horarios flexibles, por lo que no se pueden hacer reservaciones anticipadas. Los huéspedes pueden presentar su solicitud directamente en el restaurante, pero los grupos pueden quedar distribuidos en varias mesas según el tamaño del grupo y la capacidad del restaurante.
38	5. Restaurantes y gastronomía	¿El servicio de restaurante es con mesa y horario asignados?	El comedor principal (incluido el restaurante Grill) opera por lo general con asignación libre de mesas («Open Seating») de 19:00 a 21:00 h. Los horarios pueden variar según la hora de zarpe; consulte el boletín diario de a bordo para más detalles.
39	5. Restaurantes y gastronomía	¿Hay áreas semiprivadas o totalmente privadas en los restaurantes?	No hay salones privados completamente separados.
40	5. Restaurantes y gastronomía	¿Hay restaurantes de especialidad (de pago o con reservación) además del comedor?	No hay.
41	5. Restaurantes y gastronomía	¿Cuántos restaurantes, bares y lounges hay?	El crucero cuenta con un comedor principal, un restaurante Grill y tres lounges con servicio de bar. Los horarios específicos se anuncian en el boletín diario de a bordo.
42	5. Restaurantes y gastronomía	¿Pueden atender alergias o requerimientos alimentarios vegetarianos o religiosos?	Es obligatorio declararlos con anticipación y, por lo general, se pueden hacer adaptaciones, pero recomendamos confirmarlo con el gerente del restaurante a bordo. La decisión final corre por cuenta y riesgo del huésped. Como alternativa, recomendamos que el propio huésped elija los platillos o que utilice el restaurante bufé.
43	5. Restaurantes y gastronomía	¿Hay comida halal disponible?	Sí es posible. Las solicitudes se atienden si se declaran con anticipación. Al registrar los datos por adelantado, la información se comparte con el departamento de alimentos y bebidas.
44	5. Restaurantes y gastronomía	¿Los grupos MICE pueden reservar restaurantes o bares para uso privado?	Las solicitudes de uso exclusivo de áreas deben presentarse con anticipación y están sujetas a coordinación con el barco. Tome en cuenta que no es posible garantizar por adelantado la privatización total (buy-out) de un espacio. Al embarcar, el Tour Leader o los huéspedes deberán confirmarlo directamente en Guest Relations.
45	5. Restaurantes y gastronomía	¿La comida (almuerzo) se realiza en los puertos de escala?	En la mayoría de los casos, los huéspedes regresan al barco para comer.
46	5. Restaurantes y gastronomía	¿Podemos elegir entre bufé y a la carta según el horario en los restaurantes?	En el comedor principal, el desayuno y la comida ofrecen bufé y también la opción de ordenar a la carta. La cena es estrictamente un menú de tiempos, del cual puede elegir y ordenar los tiempos de su preferencia. En el restaurante Grill, el desayuno y la comida son únicamente bufé. Para la cena, además del bufé, hay un menú a la carta disponible.
47	6. Puertos de escala y traslados	¿Cuáles son los protocolos de emergencia en caso de desastres u otros incidentes a bordo?	Las instrucciones se brindan durante el simulacro de seguridad que se realiza dentro de las 24 horas posteriores al embarque.

48	6. Puertos de escala y traslados	¿Hay una plática de seguridad antes de abordar los botes Zodiac?	La tripulación siempre brinda instrucciones y orientación previas. El abordaje se realiza de forma segura por grupos. Normalmente es de la siguiente manera: la asignación de grupos se hace durante la charla previa al abordaje; el abordaje avanza por grupos y no es un flujo continuo como en el bote tender. El capitán puede restringir el abordaje si lo considera inseguro debido a las condiciones físicas.
49	6. Puertos de escala y traslados	¿Hay un programa detallado e información de los eventos en los puertos de escala?	Disponible en el e-book (https://www.hankyu-travel.com/english/e-book/) y en la Media Library (https://bit.ly/PONANT_Media_Library) (inglés / chino tradicional).
50	6. Puertos de escala y traslados	¿Hay opciones para elegir los hoteles pre y post crucero?	Como se maneja como un servicio a la medida (tailor-made), se pueden solicitar hoteles específicos.
51	6. Puertos de escala y traslados	¿Se permiten tours o experiencias privadas con guía en los puertos de escala?	Hay arreglos privados disponibles para grupos o para viajeros individuales, con costo adicional. Tome en cuenta que, si el número de autobuses o de guías es limitado según el puerto de escala o el idioma requerido, es posible que no podamos atender todas las solicitudes.
52	6. Puertos de escala y traslados	¿Cuáles son los horarios de embarque y desembarque?	El embarque está programado entre las 17:00 y las 18:00 h (hora de Japón, JST) y el desembarque entre las 8:00 y las 9:00 h (JST). Sin embargo, estos horarios pueden cambiar según las condiciones marítimas y meteorológicas, la situación del puerto y los ajustes futuros del itinerario el día del viaje.
53	6. Puertos de escala y traslados	¿Las visitas turísticas en Busan están incluidas en la tarifa del crucero?	Las visitas turísticas en Busan no están incluidas en la tarifa del crucero. Sin embargo, pueden gestionarse a través de Hankyu Travel International con un costo adicional.
54	7. CIQ (aduana, migración y sanidad) y normatividad	¿Cuáles son los trámites para ingresar a Corea del Sur?	En Busan predomina la revisión individual, y existe la posibilidad de que el barco no gestione este trámite de forma colectiva.
55	7. CIQ (aduana, migración y sanidad) y normatividad	¿Qué sucede si surgen riesgos de país (por ejemplo, restricciones de salida)?	Situaciones como una documentación incompleta corren por riesgo del pasajero; las restricciones impuestas por autoridades públicas se atenderán conforme a los términos del contrato.
56	8. Otros	¿Pueden proporcionar los materiales de video en un formato editable?	Todos los videos publicados en el e-book están disponibles para su uso. Sin embargo, queda estrictamente prohibida cualquier edición o uso secundario (reutilización).
57	8. Otros	¿En qué zonas marítimas es más probable que el barco se mueva o se balancee?	Las zonas marítimas alrededor de Busan suelen presentar oleaje más alto, lo que puede provocar balanceo del barco. En cambio, el Mar Interior de Seto (Seto Inland Sea) es relativamente tranquilo y estable.
58	8. Otros	¿Cuál es la diferencia entre un bote Zodiac y un bote tender?	Las diferencias son las siguientes: • Bote tender: embarcación grande de color rojo (bote salvavidas) utilizada para el traslado. Puede llevar hasta 100 pasajeros. • Bote Zodiac: embarcación neumática rígida, más pequeña que el bote tender. Los pasajeros abordan desde la plataforma «Marina», ubicada en la popa del barco. Nota: dos guías de a bordo asisten a los pasajeros durante el abordaje del bote Zodiac.
59	8. Otros	¿Cuál es el protocolo si alguien enferma repentinamente a bordo?	Si un pasajero enferma de manera repentina, el barco se dirigirá al puerto más cercano donde pueda atracar y se coordinará una ambulancia. Además, hay un médico a bordo que brinda atención médica de emergencia en el lugar.