



## FOIRE AUX QUESTIONS

*Les croisières fluviales en Russie présentent des particularités. Voici quelques indications, consignes et conseils à prendre en compte pour le bon déroulement de votre voyage.*

### Différences entre les catégories de bateaux

De l'extérieur, tous les bateaux de croisière russes se ressemblent.

Construits dans les années 80, ils ont été rénovés ou même reconstruits plus ou moins récemment.

Tous sont prévus pour naviguer à la fois sur des voies d'eau étroites comme les canaux et parfois sur des étendues d'eau profondes et agitées comme les grands lacs.

Leurs cabines mesurent entre 8 et 11m<sup>2</sup>,

Cependant, en fonction de leur standing, ils présentent certaines particularités à découvrir avant de faire votre choix.

Tsar Voyages a identifié 3 classes de bateau : 3\*, 4\* et 5\*.

#### Les bateaux 3\*

Standard et Standard +

Ces bateaux proposent des tarifs particulièrement attractifs, sur tous les ponts.

Ils mettent à disposition des voyageurs les cabines des Ponts Inférieurs, qualifiées de cabines "éco" (avec hublot) très bon marché.

Leurs prix "doux" s'expliquent par éléments suivants :

1 - La décoration : elle n'a pas été remise au goût du jour récemment et le design date des années 80.

2 - Le nombre de passagers à bord, plus élevé que sur les autres catégories (autour de 250).

3 - Les salles de bain : elles sont conçues "à l'ancienne". Il n'y a pas de véritable cabine de douche, mais un pommeau relié au lavabo, avec une évacuation d'eau au sol.

Tsar Voyages distingue les "Standard" qui n'ont pas été redécorés du tout des "Standard+".

Dans les "Standard +", les cabines restent dans style de l'époque de la construction, mais certaines parties

communes ont été redécorées.

Au delà de ces différences, les itinéraires des croisières et la qualité des services à bord sont similaires à ce qu'on trouve dans les navires 4\* et 5\*.

Pour les excursions, il n'y a pas de surprise, tout ce qui est indiqué dans le programme est inclus dans le prix.

Et les cabines sans exception ont une vue extérieure.

#### Les bateaux 4\*

Dans notre classement, on trouve en 4\* les bateaux de catégorie Supérieur et Prestige.

Ils ont été rénovés plus récemment que les 3\*.

Les "Supérieurs" sont même particulièrement récents puisqu'ils ont été entièrement revus pendant l'hiver 2017-2018.

Leurs cabines ont été restructurées, permettant la création de vraies salles de bain, avec un véritable espace de douche (sauf dans certaines cabines "Single")

Le nombre de voyageurs à bord est également inférieur par rapport à celui des bateaux 3\* (autour de 200).

#### Les bateaux 5\*

Parmi les 5\*, nous avons identifié les catégories Empire, Luxe, Dream et Signature.

Les bateaux Luxe et Dream proposent des croisières courtes (8 et 7 jours) quand les Signature et Empire des croisières standard de 12 jours.

Ce sont bien sûr les catégories les plus chères. Leur prix plus élevé se justifie par un confort supérieur, des cabines un peu plus spacieuses et l'inclusion systématique des boissons dans les tarifs.

Certains d'entre eux ont des balcons et un ascenseur comme le Rostropovitch (Luxe 5\*) et le Princesse Victoria (Empire 5\*), voire une piscine comme le Tchékhouv (Signature 5\*).

D'autres disposent de lits plus grand comme le Volga Dream (Dream 5\*).

Pour connaître précisément les spécificités de chaque bateau, nous vous invitons à découvrir leur fiche personnalisée dans la rubrique "Bateaux".

## Un équipage à votre service

L'équipage d'un bateau de croisière fluviale sur la Volga se compose de plus de 100 personnes. Pour toute question, les passagers peuvent solliciter le personnel. Leurs interlocuteurs seront :

- Le directeur de la croisière (Questions liées à la croisière, l'itinéraire...)
- Le « Manager d'hôtel » (Questions liées aux repas, aux cabines);
- Le Directeur du Restaurant (pour les tables...)
- La Réception (paiements à bord, services, horaires...)
- L'assistant francophone de votre groupe et les guides locaux (pour les visites)

Plusieurs techniciens se tiennent également prêts à intervenir à tout moment pour régler les d'éventuels problèmes techniques sur votre navire.

En cas de souci, n'oubliez pas de signaler au personnel dès que possible qu'une solution puisse être trouvée sur place rapidement.

Un médecin se trouve à bord 24 heures sur 24. En cas de besoin, il assurera une première assistance médicale\* et prendra contact avec la clinique la plus proche.

## Une croisière francophone

Toutes les croisières sur la Volga que nous proposons sont garanties francophones.

### Les voyageurs

Les Croisières Volga "Prestige" sont 100% francophones. Cela signifie que tous les voyageurs sont francophones (Français, Belges, Canadiens...)

Sur les autres types de bateau, d'autres nationalités sont généralement présentes.

### Le personnel

Tous les bateaux comptent du personnel francophone. Au minimum un assistant par groupe francophone et souvent d'autres membres de l'équipage.

L'assistant francophone est le référent des voyageurs : il les accompagne et les aide pendant toute la durée de la croisière sur la Volga (ce n'est pas un guide).

A chaque étape, les visites sont également conduites par des guides locaux francophones

### Les conférences et ateliers

Sur tous les bateaux, les conférences sont en français, à l'exception du Volga Dream, où les animations à bord sont en anglais.

A noter : il n'y a pas d'accompagnateur Tsar Voyages à bord. Mais le personnel français ou francophone de Tsar Voyages est toujours disponible sur place à Moscou et Saint-Pétersbourg et facilement joignable.

## Les repas et le restaurant

Les horaires des repas sont indiqués dans le journal de bord quotidien. Les menus sont affichés près de l'entrée du restaurant et présentés sur les tables pendant le repas.

Les croisiéristes qui suivent un régime spécial n'oublieront pas de le signaler à nos agents au moment de la confirmation du voyage, n'hésiteront pas à le rappeler au personnel au besoin.

Chaque jour, les passagers remplissent pour le lendemain une fiche de choix de menu (sauf pour les escales à Moscou et Saint-Pétersbourg), laquelle propose plusieurs entrées, soupes, plats chauds (viande, poisson, plat végétarien) et desserts.

A noter : sur la plupart des bateaux, vous choisissez votre emplacement le premier jour. Il est important de bien choisir son placement au restaurant, car ce placement sera fixe pour toute la croisière Volga. Sur les bateaux Prestige 4\* et sur le Tchekov 5\*, les places sont attribuées.

A savoir : le Restaurant du Volga Dream est installé sur le pont inférieur il est donc équipé de hublots (et non de fenêtres panoramiques).

## Les consommations et prestations non incluses

Une "Carte personnelle de règlement" est remise à chaque croisiériste lors de son arrivée.

Grâce à ce système, les achats peuvent être effectués tout au long de la croisière, même dans les zones où les lecteurs de CB ne fonctionnent pas.

Les prestations s'effectuent ainsi par carte ou en espèces (roubles) à la fin de la croisière Volga, sur présentation de la facture.

Pour éviter les délais de paiement en fin de croisière, la facture est généralement remise aux voyageurs 2 ou 3 jours avant la fin du voyage.

Les prestations prises ultérieurement doivent être réglées directement par carte ou en roubles).

Il est ainsi possible de régler avec la carte :

- Les boissons non incluses
- Les excursions et spectacles facultatifs proposés à bord
- Les timbres, enveloppes, cartes postales et autres menus objets proposés à la réception
- Les cartes SIM téléphoniques pratiques pour les appels internationaux et disponibles à la réception
- Le service de blanchisserie (dont les tarifs sont affichés dans la cabine)

A noter : les services de médecine à bord sont payant. Pensez au besoin à contacter votre assureur avant la consultation et à demander le prix des prestations au préalable.

## Les excursions optionnelles

*Contrairement aux croisières maritimes, la plupart des visites lors des étapes de la croisière sont incluses. Absolument toutes les excursions indiquées dans votre programme sont comprises dans le prix. Des visites optionnelles sont proposées à bord du bateau sur les journées ou demi-journées libres. La logique est différente en fonction de la catégorie de bateau concernée.*

### Bateaux Standard, Standard+, Supérieur, Luxe

Sur ces bateaux, une large liste indicative de visites optionnelles est disponible avant le départ.

Mais il n'est pas possible de pré-réserver ces excursions.

A bord, les visites effectivement proposées vous sera remise et vous pourrez la régler grâce à votre carte personnelle de règlement.

Ci dessous, les tarifs indicatifs de quelques excursions :

#### Tarifs indicatifs Standard +

A Moscou : La Galerie Trétiakov (48€) - Musée des Beaux Arts Pouchkine ( €) - Illuminations de Moscou (34 €) - Cirque de Moscou (69 €) - Palais des Armures (48 €)

A Saint-Pétersbourg : Palais de Pavlovsk (58 €) - Palais Youssoufov (58 €) - Spectacle folklorique avec buffet (63 €) - Balade sur les canaux (46 €)

### Bateau Prestige

Les excursions proposées à bord du bateau Kandinsky peuvent être réservées à l'avance.

Elles ne sont confirmées que si un minimum de 20 personnes se sont inscrites pour la même visite, mais c'est très fréquemment le cas.

Elle peuvent aussi être commandées à bord, sous réserve de disponibilité.

#### Tarifs indicatifs Prestige

A Moscou : Métro + le quartier Arbat (35 €) - La Galerie Trétiakov (35 €) - Musée des Beaux Arts Pouchkine (35 €) - Illuminations de Moscou (35 €) - Cirque de Moscou (70 €) - Palais des Armures (50 €)

A Saint-Pétersbourg : Palais de Pavlovsk (40 €) - Palais Youssoufov (40 €) - Palais Catherine (55 €)

Spectacle folklorique (45 €) - Balade sur les canaux (35 €)

## La vie à bord

*Le Journal de bord : chaque soir, les voyageurs trouvent dans leurs cabines le « journal de bord » les informant du programme du lendemain. Ce document leur indique les horaires des excursions, des départs et arrivées du bateau, des divertissements à bord et des repas. A noter, la vie du bateau est rythmée par les impératifs de la navigation, la réglementation portuaire et les horaires imposés aux groupes par les sites à visiter. Ceci explique le timing de votre séjour et notamment certains levers matinaux.*

Les escales : lors des escales, les passagers quittant le bateau doivent laisser leur clé à la réception et emporter avec eux leur carte d'embarquement. La présence des clés ou de la carte d'embarquement renseigne l'équipage sur la présence à bord des voyageurs

A noter : les passagers doivent revenir à bord au minimum 15 minutes avant le départ annoncé de la croisière.

Les excursions optionnelles : à Saint-Pétersbourg et Moscou, le programme de visites inclut les sites essentiels et incontournables. Les voyageurs qui le souhaitent peuvent compléter leur circuit de deux manières :

Pendant la croisière fluviale, avec les « excursions optionnelles » : elles sont proposées aux passagers par la compagnie de bateaux. Une liste d'excursions leur est remise à leur arrivée (ou à l'avance, sur demande auprès de notre agence), avec des tarifs en roubles. Il est possible de s'inscrire pour les différentes excursions, qui ont lieu pendant les temps libres du programme. Grâce à la « carte personnelle de règlement », elles ne seront facturées que la veille du départ. Ces excursions ne sont pas « privées » et les guides sont ceux du bateau.

Précision concernant l'excursion optionnelle "Promenade sur les Canaux", à Saint-Pétersbourg : cette excursion se déroule sur un petit bateau qui emmène les voyageurs à travers les canaux de la ville. Il arrive que, suite à une météo pluvieuse les jours précédents, les eaux soient hautes. Dans ce cas, le bateau ne pourra pas passer sous les ponts de la ville. Et la "mini-croisière" sera ré-orientée dans un sens moins pittoresque sans dédommagement possible.

Avant ou après la croisière Volga, grâce aux « extensions » : grâce à ses bureaux à Moscou et Saint-Pétersbourg, Tsar Voyages peut organiser pour vous un programme complémentaire sur mesure. Ce programme interviendra avant le début ou après la fin de la croisière Volga. Les voyageurs pourront ainsi passer quelques jours de plus à Moscou et/ou Saint-Pétersbourg. Tsar Voyages leur proposera l'hébergement et les excursions de leur choix. Ces excursions seront privées, avec les guides de Tsar Voyages.

Durant les temps libres de la croisière Saint Pétersbourg ou de la croisière Astrakhan, il n'est pas possible à Tsar Voyages d'organiser des excursions privées. Les passagers qui ne souhaitent pas se joindre aux excursions optionnelles proposées par le bateau et préfèrent visiter par eux-mêmes pourront commander un taxi. Il faut garder en mémoire que les embarcadères de Moscou et Saint-Pétersbourg sont éloignés des centres villes. En outre, l'accès à l'embarcadère lui-même peut s'avérer payant pour certains véhicules.

Le débarquement : le jour du débarquement, les voyageurs sont tenus de quitter leur cabine au moment du petit déjeuner. Les chambres ne sont plus accessibles après. Il leur sera demandé de mettre leurs valises devant la porte de la cabine en sortant. Les parties communes du bateau restent cependant accessibles jusqu'à 11 heures.

## Les services annexes

**Les sèche-cheveux :** certains bateaux disposent de sèche-cheveux dans les cabines. Si ce n'est pas le cas, il pourra vous en être prêté un à la réception.

**Sauna et piscine :** si le bateau de croisière dispose d'un sauna ou d'une piscine, l'accès en est gratuit. Pour pouvoir profiter du sauna, les voyageurs s'inscrivent à la réception. Ils peuvent préciser le temps qu'ils désirent y rester, la température souhaitée, le nombre de serviettes...

**Le Pont Soleil :** sur le « Pont Soleil », des chaises longues et des serviettes sont à disposition.

**Télévision :** les bateaux Prestige sont équipées de télévisions recevant les chaînes russes et internationales (TV5 et France 24).

**Wifi :** Le wifi est théoriquement présent sur tous les bateaux, au minimum dans les parties communes. Voici les quelques nuances :

- . Bateaux Standard et Supérieur : le wifi existe "en mode test" : il n'est pas garanti et souvent défaillant.
- . Sur le bateau Dream : le wifi est payant (supplément).
- . Sur les autres bateaux : le wifi est disponible en général mais les aléas de la navigation le rendent instable (on dit qu'il est disponible 90% du temps).
- . Sur les bateaux Prestige : deux postes internet sont en accès gratuit à bord.

A noter : Tsar Voyages vous propose [avant le départ l'achat d'une carte SIM russe](#) pour une connexion personnelle dans votre cabine.

La connexion est fiable sur la majeure partie de la communication, avec des zones de rupture notamment lors de la traversée des grands Lacs..

## Recommandations, précisions et conseils utiles

**Bureau de change :** il n'existe pas de bureau de change à bord du bateau de croisière. Les voyageurs sont invités à retirer des roubles aux distributeurs présents à l'aéroport. Par la suite, il ne sera pas compliqué de changer son argent (euros) dans les officines de change de Moscou, Saint-Pétersbourg ou Astrkahan.

**Cabines "éco" :** les cabines dites "éco" sont des cabines Triples ou Quadruples dans lesquelles il est possible de réserver pour 2 personnes. Elles comptent 3 ou 4 lits simples. Dans les triples, il s'agit de 3 lits bas. Dans les Quadruples, de deux lits bas, et deux lits hauts qui peuvent être rabattus. Contrairement aux cabines standard qui disposent d'une fenêtre panoramique, les cabines "éco" sont équipées de hublots, qui peuvent être fermés à certaines étapes de la navigation. Les cabines "éco" se trouvent sur les Ponts Inférieurs des bateaux : on s'y rend en utilisant un escalier assez raide et étroit.

**Cabines "single" :** sur chaque bateau, il existe un petit nombre de cabines singles. Lorsqu'elles ne sont plus disponibles, il vous sera proposé une cabine double en "usage single". Mais le prix sera plus élevé. Les compagnies de croisières se réservent le droit d'installer des clients ayant réservé une cabine single dans une cabine double sur un pont différent de celui qui avait été confirmé. Ce changement de cabine est assimilé à un "surclassement" et ne peut pas faire l'objet d'une indemnité ou réclamation quand bien même il y aurait un changement de pont.

**Dress code :** une tenue décontractée est la plus adaptée pour une croisière Volga. A l'occasion du "Dîner du Capitaine", une tenue élégante sera cependant la bienvenue. Prévoyez des chaussures confortables car certaines excursions impliquent des marches importantes. Pour les visites des lieux de cultes orthodoxes, il

sera demandé aux hommes de porter un pantalon long plutôt qu'un short, et aux femmes d'adopter une tenue assez couvrante. Les femmes devront également se couvrir la tête d'un foulard.

**Electricité :** chaque cabine est équipée d'une prise électrique 220 V type standard. Dans les salles de bain, des prises rasoir sont également disponibles.

**Fumeurs :** il est interdit de fumer à l'intérieur du bateau ainsi que sur les balcons. Des zones fumeurs sont signalées sur les ponts, à l'extérieur. Généralement, ces zones sont assez petites. A noter : sur les bateaux Prestige 4\* et Signature 5\*, il est possible de fumer sur les pont sans être cantonné aux "zones fumeurs".

**Lits :** dans les croisières sur la Volga, les cabines standard et Eco sont toutes équipées de lits simples qui ne peuvent pas être déplacés. Un seul bateau fait exception à cette règle : le Rostropovitch (voir le bateau) Dans certaines "Junior Suites" les deux lits peuvent être réunis pour former un lit double. Les Suites sont toujours équipées de lits doubles.

**Météo :** il arrive en de rares occasions que les conditions météorologiques défavorables ne permettent pas au bateau de respecter son programme. Sur les premiers départs de mai ou en octobre notamment, la glace peut bloquer l'accès à l'île de Kiji. Des vagues trop violentes ou un brouillard épais peuvent contraindre le capitaine à modifier son plan de navigation. (A noter, les bateaux affichant les "tirants d'eau" les plus élevés sont les moins sensibles à la force des vagues). Dans ces situations très rares, un programme de visite alternatif est proposé par le bateau et les visites annulées ne peuvent pas faire l'objet d'un remboursement.

**Mobilité réduite et risques de glissades :** les bateaux ne sont pas prévus pour des personnes en fauteuil roulant et les salles de bains ne sont pas adaptées aux personnes à mobilité réduite. A noter également qu'il n'existe à bord ni ascenseur (sauf dans le bateau Luxe) ni escalator et que certains des escaliers sont raides et étroits. Il est recommandé d'être prudent sur les ponts qui peuvent s'avérer mouillés et parfois glissants.

**Moustiques :** dans les régions de Kiji et de Mandroga, il peut y avoir des moustiques. Les voyageurs sont invités à prévoir des répulsifs dans leurs bagages.

**Nourriture à bord :** lors des escales, les voyageurs peuvent acheter de la nourriture ou des boissons et les rapporter dans leur cabine. Mais ils ne sont pas autorisés à les apporter au restaurant. Toute la nourriture disponible présente dans les bars et restaurants fait l'objet d'un contrôle sanitaire sévère de la part des autorités.

**Sécurité :** les voyageurs sont invités à ne jamais laisser leurs affaires sans surveillance et à s'assurer, en quittant leur cabine, que la porte et la fenêtre sont bien fermées. Le système de vidéo-surveillance n'est opérationnel que dans les espaces publics du bateau. Pour plus de sécurité, les passeports des voyageurs seront conservés dans un coffre-fort.

**Pourboires :** sur les navires de croisière il est bienvenu de remercier le personnel en laissant des pourboires. Une « boîte à pourboires » se trouve à la réception à la fin du séjour. La gratification reste bien sûr à la discrétion des voyageurs et elle dépend de leur niveau de satisfaction. Mais une somme 5/6 euros (bateau "standard") et 7 euros (bateau "supérieur" et +) par jour et par voyageur est la somme généralement espérée par le personnel.