



## **FAQ - PERGUNTAS FREQUENTES**

### **ANTES DE EMBARCAR**

#### **O que é uma cabine garantida?**

Se você reservar uma cabine garantida (indicada como G0000), após a reserva, será atribuída uma cabine de categoria igual ou superior ao mesmo preço da categoria selecionada, mesmo que possa ter equipamentos diferentes. A atribuição a uma cabine de categoria superior à comprada como garantia e/ou com base em quaisquer promoções comerciais não implicará a possibilidade de o Passageiro desfrutar dos privilégios e direitos ligados a essa cabine. A cabine de nível igual ou superior, conforme indicado acima, pode ser sem cama de casal e/ou equipada para pessoas com deficiência.

#### **Onde posso estacionar meu carro no porto?**

Verifique disponibilidade, tarifas e condições aplicadas nos estacionamentos dos portos de partida de seu cruzeiro. Você pode encontrar todos os detalhes em MyCosta, na área dedicada na seção MyCruise.

#### **É possível reservas dietas especiais?**

Você pode solicitar dietas especiais no momento da reserva, em sua Agência de Viagens de confiança ou ligando para nosso Contact Center. Em todos os navios Costa, é possível solicitar cardápios especiais que podem ser servidos no restaurante: sem glúten para celíacos, hipoglicemia para quem tem diabetes ou específicos para quem tem algum tipo de alergia ou intolerância.

#### **Fiz a compra de meu cruzeiro. Que documentos terei de receber e concluir para partir?**

No momento do embarque, os seguintes documentos deverão ser apresentados:



O formulário de embarque, obtido após concluir o check-in online (para concluí-lo, entre em [www.mycosta.com](http://www.mycosta.com) com o seu sobrenome e número de reserva 72 horas antes da saída), e o formulário de auto certificação médica com todos os critérios satisfeitos;

O bilhete do cruzeiro (incluindo etiquetas de bagagem);

Bilhetes de avião e/ou bilhetes de trem (se estiverem incluídos);

Resumo dos serviços adquiridos;

Os documentos de viagem (cartão de identidade, passaporte, etc.)

Lembre-se de que é de responsabilidade dos passageiros obter os documentos necessários para a viagem e cumprir os requisitos alfandegários e de imigração. Os passageiros que não apresentem documentos de viagem válidos não poderão embarcar e a viagem não será reembolsada.

### **Preenchendo o WEB CHECK IN**

Você pode preenchê-lo diretamente no site oficial da Costa, acessando o MyCosta. É conveniente, rápido e seguro: insira corretamente suas informações para embarcar sem problemas. Para preencher, você precisará ter em mãos o número de reserva, dados pessoais e documentos de todos os hóspedes que viajarão com você. Sim, em qualquer porto que inicie o seu Costa Cruzeiro, você precisará dos seu formulário online preenchido para poder embarcar, juntamente com o bilhete do cruzeiro e a documentação necessária para a viagem. Para imprimir o bilhete do cruzeiro, devem estar satisfeitos os critérios que figuram no formulário de auto certificação médico, e que é obrigatório preencher aquando do check-in online.

Lembre-se de que é de responsabilidade dos passageiros obter os documentos necessários para a viagem e cumprir os requisitos alfandegários e de imigração. Os passageiros que não apresentem documentos de viagem válidos não poderão embarcar e a viagem não será reembolsada. É importante e obrigatório: para ter referências de contato em caso de necessidade durante seu cruzeiro, será solicitado que você indique um número de celular, nome, sobrenome e número de telefone de um membro da família ou amigo que não viaje com você. Todas as informações, em conformidade com as regras de privacidade, serão automaticamente excluídas sete dias após o retorno do cruzeiro.



### **Os formulários de embarque são suficientes para embarcar?**

Não. Além dos formulários de embarque preenchidos on-line, no dia da partida você também terá que apresentar o bilhete do cruzeiro e o documento de viagem necessário. É responsabilidade dos passageiros obter os documentos de viagem necessários e cumprir os requisitos dos escritórios de alfândega e imigração. Os passageiros que não estiverem com os documentos de viagem corretos não poderão embarcar e não serão reembolsados pela viagem.

### **As bebidas estão incluídas no valor?**

Nenhuma bebida está incluída no preço. A bordo, está disponível um distribuidor de água potável no buffet, durante seu horário de funcionamento. Todas as bebidas (coquetéis, café, refrigerantes) podem ser compradas com o Cartão Costa nos bares e restaurantes do navio. Há também convenientes Pacotes de Bebidas que podem ser comprados no momento da reserva ou a bordo. Ao reservar a nova tarifa Total Confort, você terá incluído no preço um de nossos Pacotes de Bebidas especiais.

### **Quais cartões de crédito são aceitos para comprar um cruzeiro?**

Para comprar seu cruzeiro on-line, são aceitos os cartões de crédito American Express, Visa, Mastercard. Não aceitamos cartões de débito, VISA Electron, Postepay, ATM, Postamat, Cirrus Maestro, Travel Money.

### **Que documentos são necessários para viajar em um cruzeiro?**

Além dos documentos de viagem (bilhete do cruzeiro, formulário de embarque, etiquetas de bagagem e quaisquer passagens aéreas), cada Hóspede deve ter um documento de identidade válido para expatriação em todos os países do roteiro: Carteira de identidade ou passaporte, dependendo da sua nacionalidade e do destino do cruzeiro. Lembramos que é responsabilidade do passageiro obter os documentos de viagem necessários e cumprir os requisitos dos escritórios de alfândega e imigração. Os passageiros que não estiverem com os documentos de viagem corretos não poderão embarcar e não serão reembolsados pela viagem. O Hóspede também é responsável



por verificar a necessidade de vistos para os países visitados e a validade de seu documento de viagem, garantindo que tudo esteja em ordem.

### **Quais documentos são necessários para menores de idade?**

Os menores de 18 anos também devem viajar com passaporte próprio. Desde 26 de junho de 2012, os passaportes dos pais não são mais considerados documentos válidos para as crianças.

Para todos os cruzeiros que exigem uma carteira de identidade válida para expatriação

– Os menores de 18 anos podem viajar com o próprio passaporte ou carteira de identidade (Nota sobre a carteira de identidade: para crianças menores de 14 anos de nacionalidade italiana, caso os nomes dos pais/responsáveis não sejam mencionados no documento, também será necessária uma certidão de nascimento comprovando a paternidade e a maternidade). Se o menor não viajar com ambos os pais, se estiver acompanhada por pessoas que não sejam seus pais, por outros responsáveis ou por quaisquer pessoas mencionadas no documento, consulte a Polícia Federal ou outro Escritório Policial sobre os documentos necessários para expatriação do menor. Para menores de 15 anos, a possibilidade de usar apenas a certidão de nascimento com foto, validada para expatriação pelo Departamento Policial competente, deve ser verificada junto às Autoridades competentes. A aceitação deste documento pelas autoridades locais depende da regulamentação dos países pelos quais o navio passará durante o roteiro escolhido (por exemplo, no Egito, no Marrocos, em Gibraltar e na Islândia, a certidão não é válida).

### **Que serviços são oferecidos para famílias com crianças pequenas?**

Todos os navios estão equipados com alguns itens de conforto para acomodar crianças em carrinho de bebê a partir dos seis meses: elevadores e cabines espaçosas, decks largos e passarelas. Crianças com menos de três anos têm prioridade de embarque e podem usar a sala de jogos do Squok Club (fora do horário de pico e acompanhadas por um adulto). Mediante pedido e sujeito a disponibilidade, o Hospitality Office/Atendimento ao Cliente poderá providenciar: berços e camas infantis, banheiras para crianças, possibilidade de preparar as suas refeições, cadeiras altas no restaurante, serviço de aquecedor de mamadeiras. Não há alimentos para bebês nem fraldas à venda.



### **Quantas malas posso levar a bordo ?**

O número de malas que podem ser levadas a bordo varia de acordo com a duração do cruzeiro:

- Cruzeiros de até sete noites: além da bagagem de mão, apenas uma mala por pessoa
- Cruzeiros de oito a 14 noites: além da bagagem de mão, pode levar até duas malas por pessoa.
- Cruzeiros de mais de 14 noites: além da bagagem de mão, pode levar até três malas por pessoa.

O peso máximo recomendado é de 23 kg por mala. Todas as bagagens devem passar pelo controle de raios-X antes de serem embarcadas. É proibido o transporte de armas, munições, explosivos, fogos de artifício, gases, substâncias tóxicas e infecciosas. Se sua viagem inclui um voo, sugerimos que verifique o limite de peso da companhia aérea.

### **Que tipo de roupa devo levar em um cruzeiro?**

Em um cruzeiro, você pode se vestir com toda a liberdade: o clima é informal e casual. No entanto, as roupas devem ser adequadas aos ambientes, à estação, ao destino e à ocasião: mais elegantes para a noite elegante, mais confortáveis e informais para o dia e as excursões. Uma jaqueta ou um xale são sempre recomendados.

### **Com que antecedência devo chegar no Porto para embarcar?**

A hora de chegada ao Terminal está indicada no Formulário de Embarque (boarding pass) que você pode baixar no MyCosta. Para facilitar o embarque de passageiros e bagagens, pedimos que compareça no horário marcado. Se o seu cruzeiro incluir transfer aéreo, recomendamos que esteja no aeroporto pelo menos 3 horas antes da partida de seu voo.

### **Estou grávida. Posso fazer um cruzeiro?**

Sim, se não chegar à 24ª semana de gravidez até o momento do término do cruzeiro. Traga um atestado médico que indique a data prevista para o parto e assegure a boa



condição de saúde. Lembramos que nossos navios não estão equipados para assistência à gravidez e ao parto.

### **A COSTA CRUZEIROS oferece assistência médica?**

A bordo de cada navio, há uma enfermaria moderna, aberta nos horários indicados no Diário de bordo, e um serviço médico na cabine 24 horas por dia. A assistência primária prestada pelos médicos a bordo e pela equipe de enfermagem está sujeita a uma taxa. Remédios para enjoo estão disponíveis gratuitamente no Hospitality Office/Atendimento ao Cliente. Necessidades médicas especiais devem ser informadas no momento da reserva.

Os hóspedes devem estar cientes de que medicamentos de venda livre não estão disponíveis para compra a bordo. Os medicamentos só estão disponíveis mediante prescrição do médico a bordo, após um exame médico. Recomendamos que os hóspedes levem consigo todos os seus medicamentos de uso habitual. Os Hóspedes podem fazer perguntas específicas sobre sua viagem ao Contact Center.

### **Uma pessoa com necessidades especiais, pode fazer um cruzeiro COSTA?**

Sim. Para garantir às pessoas com necessidades especiais um cruzeiro maravilhoso, é necessário fornecer, no momento da reserva, todas as informações sobre as necessidades específicas. Também é necessária a presença de um acompanhante e uma cadeira de rodas própria: um número limitado de cadeiras de rodas está disponível a bordo dos nossos navios para possíveis emergências. Elas são aprovadas apenas para uso a bordo do navio. Todos os nossos navios também têm algumas cabines dedicadas, equipadas com todos os confortos e sem barreiras arquitetônicas, além de embarque e desembarque preferencial e um elevador exclusivo em caso de emergência.

### **PCD tem direito a uma cabine acessível?**

Para a reserva de cabines acessíveis, pedimos que a solicitação seja feita através da nossa Central de Reservas: Telefone: (11) 3090-7200 – opção 2 (Brasil e América do Sul)

E-mail: reservas1@r11travel.com.br / Pós-vendas: posvendas@r11travel.com.br



## ***A BORDO***

### **Onde posso almoçar e jantar?**

O buffet está à sua disposição para o almoço e até para o jantar\*; à noite, você também pode se deixar conquistar pela elegância dos principais restaurantes, para experimentar jantares fantásticos. Para o jantar, também estão abertos restaurantes temáticos (apenas em alguns navios), como o restaurante Club, o restaurante japonês Tavola Teppanyaki, a Pizzeria Pummid'oro ou o restaurante Samsara. Os horários de todos os restaurantes podem ser consultados no Diário de bordo.

\*Para os hóspedes que adquirirem a tarifa Economy, o local do jantar será definido pela Administração do Navio, podendo ser alocado nos restaurantes principais ou nos demais restaurantes, de acordo com a disponibilidade e sempre com serviço e menu à la carte.

### **É permitido levar pequenos animais a bordo?**

Não é permitida a presença de animais a bordo dos navios Costa. A única exceção se aplica a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida que possam, após a produção de documentação apropriada, ser acompanhadas por um cão de assistência certificado, treinado para trabalhar e/ou executar tarefas para o benefício de uma pessoa com deficiência.

### **É possível fumar a bordo?**

Não é permitido fumar a bordo (cigarros, charutos e cachimbos) em todas as áreas públicas do navio, com exceção das áreas designadas como "Cigar Lounge". Os cigarros eletrônicos só podem ser usados nas cabines e nas áreas designadas como "Cigar Lounge". Em algumas áreas públicas externas, é permitido fumar exclusivamente

nos Smoking Points apropriados, equipados com cinzeiro. Observe também que não é permitido fumar dentro das cabines, apenas nas áreas externas das varandas privativas. A fim de evitar o perigo de incêndios, é muito importante sempre apagar os cigarros e jogá-los nos cinzeiros adequados, e **nunca** jogá-los acesos pelo navio.

### **É possível navegar na internet a bordo e na cabine?**



Todos os navios da frota oferecem acesso à Internet 24 horas por dia, graças à conexão via satélite. Você pode se conectar ao Wi-Fi a bordo com seu computador pessoal, iPad, iPhone, smartphone ou usando os PCs do Internet Point. Instruções para os custos de acesso e de serviço estão disponíveis a bordo. Você pode acessar a internet com apenas um dispositivo por vez. O custo do serviço será cobrado diretamente em seu cartão Costa. Você pode escolher entre o modo de pagamento (pagamento por uso) ou usar um dos diferentes planos tarifários pré-pagos que lhe serão oferecidos. Para acessar os PCs no Internet Point, basta passar seu cartão Costa ou seguir as instruções de login manual. A conexão Wi-Fi está disponível nas áreas públicas do navio e em todas as cabines. Para obter mais detalhes, visite a página "Internet e telefonia" ou entre em contato com o serviço de Hospitality Office/Atendimento ao Cliente a bordo.

### **É necessário reservar para assistir a espetáculos no teatro?**

O teatro é aberto a todos, sem a necessidade de reserva. Os shows são realizados duas vezes todas as noites, às 20h e às 21h30. Sempre haverá lugar para todos! Todas as noites, um programa diferente espera por você, anunciado no Diário de bordo entregue na cabine.

### **Há serviço de babá / baby setting?**

Durante o dia, crianças maiores de três anos podem participar das atividades do Miniclub. Se os pais desejam passar uma noite livre no cruzeiro, é possível reservar um serviço de babá coletivo no Miniclub com um dia de antecedência, das 23h30 à 1h30.

### **Há entretenimento para as crianças?**

Para as crianças com mais de três anos de idade já autossuficientes (que não usam fralda), há várias atividades de entretenimento planejadas durante todo o cruzeiro. O Miniclub e o Teen Club abrem todos os dias, das 9h à meia-noite. Nossa equipe de animação vai entreter seus filhos, crianças e adolescentes, junto a muitos novos amigos, divididos em quatro faixas etárias: Mini Club (3-6 anos), Maxi Club (7-11 anos), Teen Club Junior (12-14 anos) e Teen Club (15-17 anos). A assistência de nossa equipe qualificada está disponível gratuitamente em nossos quatro clubes. Basta registrar seus





filhos ao embarcar, quando você também receberá o programa detalhado das atividades dedicadas a eles. As atividades podem variar conforme as estações, os navios e o número de participantes. Não há animação para crianças menores de três anos, mas, na baixa temporada ou em horários de menor procura, elas podem acessar os espaços do clube acompanhadas por seus pais. As atividades são gratuitas. Os programas estão repletos de atividades dedicadas a crianças de 3 a 17 anos. Nas férias com a Costa, a diversão é para todos, e há um clube para cada idade.

### **Posso levar alimentos ou bebidas a bordo?**

Não é possível levar a bordo alimentos ou bebidas comprados em terra. Se forem produtos locais, comprados durante o desembarque nos portos, você poderá deixá-los sob a custódia do pessoal da Security Costa e retirá-los antes do desembarque no final do cruzeiro.

### **É possível telefonar do navio?**

O navio oferece conexão GSM para telefones celulares, com a qual você pode ligar ou enviar mensagens usando roaming internacional. O navio está também equipado com um sistema de telefone via satélite, que permite que você faça chamadas diretamente de sua cabine. As chamadas são debitadas na sua conta a bordo. É possível fazer chamadas da terra para o navio. A central telefônica passará a chamada para a pessoa solicitada. Para obter todos os detalhes, consulte a página "Internet e Telefonia".

### **Como posso compartilhar a experiência que acabei de experimentar em um cruzeiro?**

**Através de nossos e-mails ou redes sociais.**

<https://instagram.com/r11traveloficial?igshid=MzRIODBiNWFIZA==>

**e/ou** E-mail: reservas1@r11travel.com.br / Pós-vendas: posvendas@r11travel.com.br