



Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

## DÚVIDAS FREQUENTES

### 1. Quem é a ON BOARD?

A ON BOARD ENTRETENIMENTO é a empresa organizadora do evento ON BOARD FESTIVAL e, como tal, é responsável: pelo afretamento do navio perante a Costa Cruzeiros; pela realização do evento; pelo atendimento ao cliente e pelas reservas e organização das cabines.

#### **ON BOARD EVENTOS LTDA.**

CNPJ/MF nº 42.112.589/0001-60  
Rua das Esmeraldas, nº 606, Sala 22  
Bairro Jardim, Santo André/SP  
CEP 09090-770

#### **Canais Oficiais de Atendimento:**

E-mail: [atendimento@onboardfestival.com.br](mailto:atendimento@onboardfestival.com.br)  
Telefone: (11) 4040 4555 (telefone e WhatsApp)  
Horários de Atendimento (exceto feriados):  
de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h  
aos sábados, das 9h às 18h

### 2. O que é ON BOARD FESTIVAL?

O ON BOARD FESTIVAL é um evento que será realizado durante um cruzeiro marítimo muito especial, que foi idealizado para a sua diversão, em grande estilo! A bordo do navio Costa Favolosa, você vai aproveitar toda a infraestrutura e a programação de entretenimento de um navio de alto padrão e desfrutar de shows dos maiores artistas do momento CONFORME NOSSO LINE-UP!

Acompanhe o nosso site e as nossas redes sociais para saber, em primeira mão, os artistas que se apresentarão a bordo.

- Instagram: [@onboard.festival](https://www.instagram.com/onboard.festival)
- Facebook: [@Onboard Festival](https://www.facebook.com/OnboardFestival)

### 3. Quando será o ON BOARD FESTIVAL?

O ON BOARD FESTIVAL começa no dia **28 de março de 2024** (quinta-feira, data de embarque no Porto de Santos/SP) e termina em **31 de março de 2024** (domingo, data de desembarque no Porto de Santos/SP) – são 03 noites a bordo do Costa Favolosa, no melhor Semana Santa em alto mar da história, passando pelo litoral do Rio de Janeiro!

**ONBOARDFESTIVAL.COM.BR**  
(11) 4040-4555

Rua das Esmeraldas nº 606 – Sala 22 – Bairro Jardim – Santo André – SP  
CEP 09090-770





Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

#### 4. Qual o roteiro do cruzeiro?

Partindo do Porto de Santos/SP, você navegará por paisagens paradisíacas dos litorais paulista e carioca. O roteiro exato será definido mais próximo à data de embarque, de acordo com as condições climáticas.

#### 5. Como posso reservar uma cabine?

Você pode iniciar o seu pedido de reserva on-line, diretamente aqui no nosso site ([www.onboardfestival.com.br](http://www.onboardfestival.com.br)), caso em que será redirecionado para o site da BaladAPP ([www.baladapp.com.br](http://www.baladapp.com.br)), para concluir a sua reserva de forma segura.

E você também pode fazer sua reserva diretamente com a ON BOARD, entrando em contato conosco por meio de um de nossos **Canais Oficiais de Atendimento**:

E-mail: [atendimento@onboardfestival.com.br](mailto:atendimento@onboardfestival.com.br)

Telefone e WhatsApp: (11) 4040 4555

Horários de Atendimento (exceto feriados):  
de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h  
aos sábados, das 9h às 18h

Em qualquer caso, basta você escolher a cabine de sua preferência, informar os seus dados de identificação e de contato e selecionar o método de pagamento dentre aqueles disponíveis no momento – é muito fácil e rápido!

#### 6. O que acontece depois que eu fizer o pedido de reserva da cabine?

Se o seu pagamento tiver sido aprovado você receberá um e-mail com a Confirmação da Reserva, que confirma a sua compra do direito de uso da cabine durante o CRUZEIRO.

Após o recebimento da sua Confirmação de Reserva, você deverá fazer a identificação de todos os passageiros que tiverem incluídos na sua reserva, fornecendo todos os dados que forem solicitados no Formulário de Passageiro, cujo "link" será enviado por e-mail pela BaladAPP.



Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

**Fique atento! Essa identificação é indispensável e você tem até o dia 27 de outubro de 2023 para fazer isso sem incorrer em multa.**

Para a identificação dos passageiros (incluindo você, se for participar do ON BOARD FESTIVAL), você deve nos enviar todos os seguintes os dados relativos a cada um dos passageiros incluídos na sua reserva:

- nome completo (nome e sobrenome);
- RG ou CNH e respectiva data de emissão;
- CPF;
- data e local de nascimento;
- nacionalidade;
- número de telefone para contato, sendo certo que não poderá ser atribuído o mesmo número de telefone a mais de 4 (quatro) passageiros, ainda que acomodados em cabines diferentes;
- endereço completo (endereço, cidade, estado, país e CEP);
- e-mail para contato; e
- contato de emergência – nome completo da pessoa de contato (nome e sobrenome) e telefone, sendo certo: **(i)** a pessoa designada para contato de emergência não poderá ser um passageiro e, portanto, deverá ser alguém que não participe do CRUZEIRO; e **(ii)** não poderá ser atribuído o mesmo contato de emergência a mais de 3 (três) passageiros, ainda que acomodados em cabines diferentes.

## 7. O que está incluído no preço?

Estão incluídos no preço: a acomodação no navio, taxa de embarque, seguro de viagem, refeição completa nos buffets e principais restaurantes do navio, entretenimento a bordo e acesso aos shows que serão realizados a bordo com os maiores artistas nacionais do momento.

Acompanhe o nosso site e as nossas redes sociais para saber, em primeira mão, os artistas que se apresentarão a bordo.

- Instagram: [@onboard.festival](https://www.instagram.com/onboard.festival)
- Facebook: [@Onboard Festival](https://www.facebook.com/OnboardFestival)

**ONBOARDFESTIVAL.COM.BR**

**(11) 4040-4555**

**Rua das Esmeraldas nº 606 – Sala 22 – Bairro Jardim – Santo André – SP  
CEP 09090-770**





Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

## 8. O que não está incluído no preço?

Os seguintes itens não estão incluídos no preço: reservas de restaurantes, refeições em restaurantes temáticos e de especialidades; ligações telefônicas; uso de internet; serviços médicos e medicamentos; bebidas alcoólicas e não alcoólicas; despesas de cassino; qualquer consumo registrado no cartão de bordo ("Cartão Costa"); compras nas lojas em operação no navio; serviços de lavanderia; serviços de cuidados pessoais oferecidos a bordo (barbeiro, cabelereiro, manicure, massagem, spa, etc.), serviços de traslado ("transfer"); serviços médicos e qualquer outra despesa de caráter pessoal incorrida a bordo.

## 9. Que seguro de viagem é esse que está incluído no preço da minha reserva?

Para a sua tranquilidade, a reserva para o ON BOARD FESTIVAL já inclui o seguro de viagem para todos os passageiros nela compreendidos, que cobre diversas **despesas possíveis de serem incorridas durante a viagem**, dentre elas:

- despesas médicas e/ou hospitalares durante a viagem, inclusive por doenças pré-existentes
- despesas farmacêuticas
- traslado médico e de corpo
- danos a mala e perda de bagagem
- invalidez permanente total por acidente
- morte acidental em viagem
- assistência jurídica

## 10. O que é a Taxa de Embarque? Ela precisa ser paga no momento do embarque?

A Taxa de Embarque é uma taxa que cobre diversas despesas administrativas relativas ao embarque no Porto, incluindo, a taxa portuária cobrada pelo Porto de Santos/SP, mas você não precisa se preocupar com ela, para a sua conveniência, a Taxa de Embarque está incluída no seu pedido de reserva.



Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

## 11. Qual será a programação a bordo?

Além de diversas atividades de entretenimento, teremos uma programação exclusiva de shows com grandes artistas do momento. Até o embarque divulgaremos a programação completa dos shows, com os respectivos horários e locais do Navio.

Acompanhe o nosso site e as nossas redes sociais para saber, em primeira mão, a programação do ON BOARD FESTIVAL.

– Instagram: [@onboard.festival](https://www.instagram.com/onboard.festival)

– Facebook: [@Onboard Festival](https://www.facebook.com/OnboardFestival)

## 12. Como será o embarque? Com quanto tempo de antecedência devo chegar no Porto de Santos?

O embarque será no dia **28 de março de 2023**, no Porto de Santos, Estado de São Paulo. Os procedimentos de embarque têm **início às 12h00 e término previsto às 16h00**.

Você deve chegar no Porto de Santos antecedência mínima de 2 (duas) horas do horário previsto para encerramento do “check-in” (ou seja, até às 14h00).

## 13. Vi que o site da Costa Cruzeiros disponibiliza um “web check-in”, eu posso usar esse serviço?

Você pode e deve usar esse serviço! O seu Voucher, que é um documento obrigatório para embarque, só será emitido quando você fizer o “web check-in” disponibilizado pela Costa Cruzeiros. Consulte os procedimentos e os prazos previstos nas normas que a Costa Cruzeiros disponibiliza em seu site ([www.costacruzueiros.com](http://www.costacruzueiros.com)).

Faremos a divulgação das informações pertinentes em data mais próxima do embarque.

## 14. Que documentos devo apresentar no embarque?

**Fique atento! Será impedido de embarcar o passageiro que não apresentar todos os documentos abaixo, ficando automaticamente cancelada a reserva a ele relativa, sem direito a reembolso.**

ONBOARDFESTIVAL.COM.BR

(11) 4040-4555

Rua das Esmeraldas nº 606 – Sala 22 – Bairro Jardim – Santo André – SP  
CEP 09090-770





Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

**No dia do embarque, todos os passageiros deverão apresentar:**

- **Voucher, em via impressa**, a ser emitido quando você fizer o “web check-in” disponibilizado pela Costa Cruzeiros
- os seguintes **documentos de identificação**:

PARA PASSAGEIROS MAIORES DE 18 ANOS	PARA PASSAGEIROS MENORES DE 18 ANOS	PARA PASSAGEIROS MENORES DE 12 ANOS
carteira de identidade (RG) expedida há menos de 10 anos <u>ou</u> outro documento de identificação válido no território nacional, tal como CNH, CREA, OAB, CRM, entre outros, desde que possua foto	carteira de identidade (RG) expedida há menos de 10 anos	carteira de identidade (RG) expedida há menos de 10 anos <u>ou</u> certidão de nascimento
	documentos de identificação dos pais ou de colateral maior (até o terceiro grau) para comprovação de parentesco	
	se acompanhados por outra pessoa que não um dos pais ou o responsável legal, <u>via original de autorização</u> para o acompanhante, com data de validade, nome do NAVIO e firma reconhecida em cartório e os documentos de identificação de tal pessoa autorizada <u>ou</u> autorização judicial, quando necessária	

- além dos documentos acima, todos os passageiros deverão fornecer declarações de saúde verdadeiras e precisas ao fazer o “check-in” presencial no Porto de Santos/SP

## 15. Quantas malas posso levar a bordo?

Cada passageiro pode embarcar com 01 (uma) mala com, no máximo, de 23kg (vinte e três quilos), além da bagagem de mão, sendo que todas as bagagens devem passar pelo controle de raio-X antes de serem embarcadas.



Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

## 16. Que itens não posso levar a bordo?

Conforme normas internacionais de segurança, são itens proibidos de embarcar no navio:

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> alimentos, com exceção de alimentos para os bebês que estejam em embalagens lacradas | <input checked="" type="checkbox"/> fogos de artifício  |
| <input checked="" type="checkbox"/> bebidas alcoólicas e não alcoólicas  | <input checked="" type="checkbox"/> gases, substâncias infecciosas e venenosas  |
| <input checked="" type="checkbox"/> ferro de passar roupa  | <input checked="" type="checkbox"/> armas de fogo, munições, explosivos, facas, tesouras, canivetes e armas brancas (soco inglês, tacos, bastões, spray de pimenta e etc.)drogas ilícitas |
| <input checked="" type="checkbox"/> máquina de café e chaleira   | <input checked="" type="checkbox"/> animais vivos   |
| <input checked="" type="checkbox"/> algemas, objetos afiados ou perfurocortantes   |   |

Se qualquer um dos itens acima for encontrado durante o processo de embarque, na bagagem ou com o passageiro, o passageiro será chamado para fazer o descarte.

## 17. Como funciona a entrega de bagagem durante a operação de embarque e desembarque?

Graças a um sistema simples de etiquetas, a bagagem é manuseada durante o embarque e o desembarque pelos funcionários da Costa Cruzeiros, para que você não tenha que se deslocar dentro do navio com as malas.

**Embarque** - Previamente ao embarque, você receberá as imagens das etiquetas aplicáveis à sua bagagem, imprima-as e cole-as em suas malas. Todas as suas malas devem ser etiquetadas com cuidado e, em caso de dúvida ou dificuldade, você pode contar com a ajuda da equipe da Costa Cruzeiros no local do embarque.

Após a entrega da bagagem, no momento do embarque, você não precisa se preocupar com nada: um funcionário da Costa Cruzeiros a levará até a sua cabine, sem qualquer custo. Devido às verificações de segurança em todas as malas, a entrega da bagagem (na cabine) pode ocorrer até o encerramento do embarque.

Não retire e não descarte as etiquetas após o embarque, elas devem ser mantidas nas malas, já que serão necessárias para os procedimentos de desembarque.



Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

**Desembarque** – As malas etiquetadas deverão ser colocadas do lado de fora da cabine na última noite do Cruzeiro e serão retiradas pelos funcionários da Costa Cruzeiros, para garantir que você desembarque com conforto.

**Bagagem de Mão** – Durante as fases de embarque e desembarque, aconselhamos que você mantenha seus objetos de valor, documentos e pertences pessoais em sua bagagem de mão. Além disso, lembre-se de que carrinhos de bebê devem ser transportados como bagagem de mão.

## 18. O que as cabines oferecem?

Todas as cabines são decoradas em estilo clássico e elegante e oferecem comodidades conforme a categoria em que se enquadrem. Em cada uma delas, você encontrará: ar-condicionado ajustável com termostato, TV de tela plana interativa via satélite, secador de cabelo, cofre, minibar, Wi-Fi (mediante solicitação e pagamento de taxa), sabonete em barra e sabonete líquido para o chuveiro, roupas de cama e banho necessárias para a estadia trocadas regularmente (lençóis e toalhas).

Todas as manhãs, a cabine e o banheiro são arrumados e limpos, com a remoção de resíduos, a substituição das toalhas de piscina e das toalhas deixadas no chão.

## 19. Existem cabines adaptadas para passageiros com necessidades especiais?

**Sim.** Porém, o navio não possui cabines adaptadas para todos e quaisquer tipos de necessidades especiais e **possui quantidade limitada de cabines que são adaptadas apenas para receber cadeirantes.** Portanto, essas reservas somente serão aceitas dentro dos limites de disponibilidade e, se necessário, condicionadas à presença de um acompanhante capaz de auxiliar a pessoa com deficiência.

**Se tiver interesse em reservar uma cabine adaptada, é necessário entrar em contato conosco para fazer uma consulta prévia de disponibilidade,** sendo que o pedido de reserva desse tipo de cabine só pode ser feito em um dos nossos **Canais Oficiais de Atendimento:**





Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

**E-mail:** [atendimento@onboardfestival.com.br](mailto:atendimento@onboardfestival.com.br)

**Telefone e WhatsApp:** (11) 4040 4555

Horários de Atendimento (exceto feriados):  
de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h  
aos sábados, das 9h às 18h

## 20. Posso escolher a localização e o número da cabine?

**Não.** Você pode escolher a categoria da cabine (interna, externa, externa com varanda ou suíte) e o tipo de acomodação conforme a quantidade de passageiros de seu interesse (individual, dupla, tripla e quadrupla), não sendo possível a escolha do número da cabine; do deck/andar em que a cabine estará localizada; da localização da cabine no respectivo deck/andar ou do tipo de leito disponível na cabine (cama de casal, cama de solteiro, beliche).

A designação das cabines é feita de forma aleatória, por meio de um sistema eletrônico e antes da emissão do Voucher, sendo que algumas cabines de categoria externa podem ter a vista obstruída.

## 21. Como e quando saberei o número da cabine?

O número da cabine será informado no Voucher que será enviado por email com data a confirmar em breve.

## 22. O que devo fazer após o embarque?

Após embarcar, verifique o número de sua cabine no Voucher e, assim que for anunciada a liberação das cabines pela tripulação, você pode dirigir-se diretamente a ela.

Na cabine, você encontrará a sua chave sobre a cama. Sua bagagem será entregue na cabine o mais rapidamente possível, se já não estiver disponível.

Na primeira oportunidade, durante as primeiras 24 (vinte e quatro) horas embarcado, dirija-se à administração do navio para efetuar o depósito caução obrigatório e retirar o seu "Cartão Costa" – que é o seu cartão de bordo para registro das despesas incorridas no navio.



Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

## 23. Estou grávida, posso fazer o cruzeiro?

**Depende...** o navio não é equipado para prestar assistência às grávidas e ao parto, então, você pode embarcar conosco no ON BOARD FESTIVAL desde que:

- em 31 de março de 2024, você tenha menos que 24 (vinte e quatro) semanas de gestação, e
- apresente, durante os procedimentos de embarque, atestado médico original que comprove que você e o bebê estão em bom estado de saúde, em condições de participar da viagem e a data prevista para o parto.

**Para a sua segurança e de seu bebê, não será permitido o embarque de grávidas que, ao término do cruzeiro, estejam com 24 (vinte e quatro) semanas ou mais de gestação.**

## 24. Como funciona o depósito caução obrigatório?

Nas primeiras 24 (vinte e quatro) horas após o embarque, **você precisará fornecer um cartão de crédito internacional por cabine ou realizar um depósito inicial mínimo de USD 150,00 (cento e cinquenta dólares norte-americanos) por passageiro de cada cabine.** Caso existam passageiros de uma mesma cabine que estejam dividindo despesas a bordo, estes deverão solicitar a cobrança separada, com depósitos ou registros de cartões de créditos diferenciados, para que cada um suporte a sua própria despesa.

Esse depósito inicial ou o registro de um cartão de crédito será utilizado para a cobertura dos custos do “Cartão Costa”, no qual serão registrados todos os itens consumidos a bordo.

O depósito inicial que tiver sido realizado deverá ser recomposto durante o cruzeiro, com sucessivos pagamentos, quando as despesas incorridas a bordo superarem os valores antecipados, sob pena de bloqueio do “Cartão Costa” e impossibilidade de incorrer em despesas de consumo a bordo, a critério exclusivo da Costa Cruzeiros. Caso o “Cartão Costa” não seja bloqueado na situação aqui prevista e/ou tenham sido registradas despesas antes do bloqueio, a totalidade das despesas registradas no “Cartão Costa” deverão ser pagas ao término da viagem.



Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

## 25. Como posso pagar as despesas de consumo a bordo?

Todas as despesas pessoais realizadas a bordo serão registradas no “Cartão Costa”, cobradas à parte pela Costa Cruzeiros e deverão pagas ao final do cruzeiro, tudo conforme as condições e os procedimentos estabelecidos pela Costa Cruzeiros e disponíveis em seu site ([www.costacruzeiros.com](http://www.costacruzeiros.com)).

Tendo em vista todas as despesas incorridas serão automaticamente debitadas para a conta da cabine e registradas no “Cartão Costa”, não há necessidade de transportar dinheiro para suas despesas diárias a bordo, exceto no tocante às despesas com Cassino, que não poderão ser pagas com o Cartão Costa e deverão ser pagas apenas em espécie (dólar norte-americano).

O pagamento de todas as despesas registradas no “Cartão Costa” poderá ser realizado com cartões de crédito internacionais American Express, VISA (exceto Visa Travel Money) e Mastercard. Caso o passageiro não possua cartão de crédito internacional, o pagamento poderá ser efetuado através de um depósito em espécie, de acordo com a moeda corrente a bordo do NAVIO (dólar norte-americano). Não são aceitos cartões de crédito Dinners, cheques pessoais ou de pessoas jurídicas, cartões de débito, cartões pré-pagos, cartões recarregáveis, cartões de crédito nacionais, cheque viagem ou cartões VISA Electron, Postepay, Bancomat, Cirrus Maestro.

## 26. Posso cancelar a minha reserva?

**Sim. Mas, esteja atento:**

- cancelamento somente poderá ser solicitado pelo contratante da reserva, mediante envio de e-mail para [reservas@costacruzeiros.com.br](mailto:reservas@costacruzeiros.com.br), contendo os seguintes dados: nome completo e CPF do contratante, número do pedido de reserva e o motivo da solicitação de cancelamento
- para não incorrer em multa e ter direito ao reembolso do valor pago pela Tarifa da Cabine, você tem que exercer o direito de arrependimento previsto no Código de Defesa do Consumidor e solicitar o cancelamento no prazo máximo de 07 (sete) dias contados da data da Confirmação da Reserva



Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

- após o término do prazo para arrependimento acima mencionado, o cancelamento acarretará a cobrança de uma multa a ser calculada conforme o momento em que for feito, de acordo com a seguinte tabela:

MOMENTO DA SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO	MULTA INCIDENTE SOBRE O VALOR TOTAL DA RESERVA
Entre o 8º (oitavo) dia contado da CONFIRMAÇÃO DA RESERVA e o dia 27 de outubro de 2023	30% (trinta por cento)
Entre 28 de outubro de 2023 e 27 de novembro de 2023	40% (quarenta por cento)
Entre 28 de novembro de 2023 e 27 de dezembro de 2023	50% (setenta por cento)
Entre 28 de dezembro de 2023 e 27 de janeiro de 2024	70% (oitenta por cento)
Entre 28 de janeiro de 2024 e 27 de fevereiro de 2024	90% (noventa por cento)
Entre 28 de fevereiro de 2024 e a data de embarque	100% (cem por cento)

## 27. Posso ir sozinho?

**Sim**, mas não temos cabines individuais (“single”) disponíveis para reserva, de modo que, ao fazer o seu pedido de reserva, terá que selecionar acomodação dupla. Qualquer dúvida, entre em contato por meio de um dos nossos Canais Oficiais de Atendimento:

**E-mail:** [atendimento@onboardfestival.com.br](mailto:atendimento@onboardfestival.com.br)

**Telefone e WhatsApp:** (11) 4040 4555

Horários de Atendimento (exceto feriados):  
de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h  
aos sábados, das 9h às 18h

## 28. Posso fazer um pedido de reserva em meu nome para outras pessoas viajarem?

**Sim**. Porém, na qualidade de contratante da reserva, você será o único responsável pelo Contrato de Cruzeiro Marítimo estabelecido conosco e pelo pagamento do Valor Total da Reserva, independentemente de que quantos sejam ou de quem sejam os ocupantes da cabine.



Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

É importante ainda que você saiba que, se você fizer um pedido de reserva para outras pessoas viajarem:

- só você poderá indicar os passageiros que poderão usar a reservar e participar do cruzeiro e, para tanto, deverá fornecer diversos dados pessoais desses passageiros; e
- você deverá transmitir aos passageiros que indicar todas as informações necessárias sobre o cruzeiro, de modo que eles possam cumprir todas as obrigações para embarque e observar todas as normas de conduta e segurança a bordo.

## 29. Posso reservar uma cabine para viajar com os meus amigos e cada um pagar a sua parte?

**Sim.** Para tanto, entre em contato com um de nossos **Canais Oficiais de Atendimento** para fazer seu pedido de reserva e informe para o atendente o e-mail dos seus amigos, eles receberão um link para pagamento dos valores a eles relativos.

## 30. Crianças podem participar do ON BOARD FESTIVAL?

**Sim, crianças a partir de 06 (seis) meses são bem vindas a bordo,** mas não há preços especiais ou descontos aplicáveis a reservas que incluam crianças, independentemente da idade.

É importante ainda que você saiba que:

- a idade mínima para viajar desacompanhado é 18 (dezoito) anos, que devem estar completos na data do embarque
- **não será permitido o embarque de menores de 18 (dezoito) anos, mesmo que estejam emancipados, quando desacompanhados** de, ao menos, um dos pais ou de seu responsável legal ou de outro adulto que validamente assuma todas as responsabilidades sobre ele, sendo que menores deverão ser acomodados na mesma cabine que seu responsável
- **as atividades a bordo estabelecem idade mínima de 03 (três) anos** e são divididas por faixas etárias

ONBOARDFESTIVAL.COM.BR

(11) 4040-4555

Rua das Esmeraldas nº 606 – Sala 22 – Bairro Jardim – Santo André – SP  
CEP 09090-770





Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

### 31. Posso substituir passageiros da minha reserva?

**Sim. Mas, fique atento: somente você poderá pedir a substituição e para não incorrer em multa, a solicitação de substituição deve ser feita até o dia 27 de outubro de 2023**, após esta data haverá cobrança de multa calculada conforme o momento em que a solicitação for feita e de acordo com os valores indicados na seguinte tabela:

MOMENTO DE SUBSTITUIÇÃO DO PASSAGEIRO	VALOR DA MULTA POR SUBSTITUIÇÃO
Até 27 de outubro de 2023	isento
Entre 28 de outubro de 2023 e 27 de dezembro de 2023	R\$ 400,00
Entre 28 de dezembro de 2023 e 27 de janeiro de 2024	R\$ 800,00
Entre 28 de janeiro de 2024 e 27 de fevereiro de 2024	R\$ 1.200,00

### 32. Haverá serviço de Transfer?

A ON BOARD está empenhando seus melhores esforços para disponibilizar um serviço opcional de Transfer, por transporte rodoviário de ida e volta para o Porto de Santos/SP, nas datas de embarque e desembarque – a ser contratado separadamente da reserva da cabine.

Oportunamente, divulgaremos as informações pertinentes. Acompanhe o nosso site e as nossas redes sociais para saber, em primeira mão, essas informações.

- Instagram: [@onboard.festival](https://www.instagram.com/onboard.festival)
- Facebook: [@Onboard Festival](https://www.facebook.com/OnboardFestival)

### 33. Se eu quiser ir de carro para Porto de Santos, tem estacionamento em que eu possa deixá-lo até o término do cruzeiro?

Se quiser ir de carro, recomendamos que utilize o estacionamento CONCAIS, que é o estacionamento oficial do Porto de Santos – para fazer sua reserva de vaga, acesse o site [www.concais.com.br/reserva-de-vagas/cruzeiro/estacionamento](http://www.concais.com.br/reserva-de-vagas/cruzeiro/estacionamento).



Versão Atualizada em 08 de dezembro de 2023

### **34. Vou poder comprar um pacote de bebidas para todo o cruzeiro? Como funciona?**

**Sim**, mas os pacotes de bebidas ainda não estão disponíveis para a venda. Acompanhe o nosso site e as nossas redes sociais para saber, em primeira mão, quando os pacotes de bebidas serão disponibilizados para venda.

- Instagram: [@onboard.festival](https://www.instagram.com/onboard.festival)
- Facebook: [@Onboard Festival](https://www.facebook.com/OnboardFestival)

De todo modo, esclarecemos, desde já, que a comercialização dos pacotes de bebida é feita de acordo com as regras estabelecidas pela Costa Cruzeiros, que é a responsável pelo navio.

#### **Assim sendo, fique atento:**

- os Pacotes de Bebidas são pessoais, intransferíveis e não podem ser compartilhados
- escolhido um pacote de bebidas específico, este **deve ser adquirido por todos os integrantes da cabine;**
- pacotes que incluem bebidas alcoólicas são reservados apenas para hóspedes com **mais de 18 (dezoito) anos;**
- os pacotes de bebida incluem uma seleção de bebidas alcoólicas e não alcoólicas pré-estabelecidas, servidas no copo e são válidas a partir do dia do embarque;
- garrafas inteiras de vinho ou demais bebidas engarrafadas não fazem parte dos pacotes e não serão servidas
- os produtos do minibar (quando eventualmente disponível), serviços de “Room Service” (na cabine) e as marcas “Premium” estão excluídos dos pacotes de bebidas (exceto se e quando expressamente incluído no pacote adquirido)
- o serviço será negado aos passageiros afetados pela influência do álcool