

Conheça as saídas de emergência. As janelas são saídas, abra-as normalmente ou, em ônibus de vidros fixos, quebre-os com o martelo localizado debaixo das janelas.

DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS (ANTT) DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS

- I - ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto;
 - II - transportar, gratuitamente, até 30 (trinta) quilos de bagagem no bagageiro e 5 (cinco) quilos de volume no porta-embrulho;
 - III - receber os comprovantes das bagagens transportadas no bagageiro e ser indenizado por extravio ou dano de bagagem transportada no bagageiro;
 - IV - receber a diferença do preço da passagem em veículos de características inferiores às daquele contratado;
 - V - receber, às expensas da transportadora, alimentação e pousada, nos casos de venda de mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona ou interrupção/retardamento da viagem, após 3 (três) horas, em razão de defeito, falha ou outro motivo de responsabilidade da transportadora;
 - VI - receber da transportadora, em caso de acidente, imediata e adequada assistência;
 - VII - optar, em caso de atraso por período superior a 1 (uma) hora, por: continuar a viagem em outra empresa às expensas da transportadora; ou receber de imediato o valor do bilhete de passagem, em caso de desistência; ou continuar a viagem, pela mesma transportadora, que deverá dar continuidade à viagem num período máximo de 3 (três) horas após a interrupção;
 - VIII - remarcar o bilhete adquirido observado o prazo de um 1 (ano) de validade do bilhete a contar da data da primeira emissão. A partir de 3 (três) horas antes do início da viagem, é facultado à transportadora efetuar a cobrança de até 20% (vinte por cento) do valor da tarifa a título de remarcação.
 - IX - Transferir o bilhete adquirido, exceto se o contrato de transporte dispuser de outra maneira, observado o prazo de 1 (um) ano de validade do bilhete a contar da data da primeira emissão.
 - X - receber a importância paga no caso de desistência da viagem, desde que com antecedência mínima de 3 (três) horas em relação ao horário de partida constante do bilhete, facultado à transportadora o desconto de 5% (cinco por cento) do valor da tarifa;
 - XI - estar garantido pelo Seguro de Responsabilidade Civil contratado pela transportadora;
 - XII - não ser obrigado a adquirir seguro facultativo complementar de viagem.
- * O idoso deverá comparecer ao Terminal de Embarque até 30 (trinta) minutos antes da hora marcada para o início da viagem, sob pena de perda do benefício (Resolução ANTT nº 1692/2006, art. 5º, X).
-

DAS OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS NO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS (ANTT)

O usuário dos serviços de que trata o Decreto nº. 2.521/1998 terá recusado o embarque ou determinado seu desembarque, quando:

- I - não se identificar quando exigido;
 - II - em estado de embriaguez;
 - III - portar arma, sem autorização da autoridade competente específica;
 - IV - transportar ou pretender embarcar produtos considerados perigosos pela legislação específica;
 - V - transportar ou pretender embarcar consigo animais domésticos ou silvestres, sem o devido acondicionamento ou em desacordo com disposições legais ou regulamentares;
 - VI - pretender embarcar objeto de dimensões e acondicionamento incompatíveis com o porta-embrulhos;
 - VII - comprometer a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos demais passageiros;
 - VIII - fazer uso de aparelho sonoro, depois de advertido pela tripulação do veículo;
 - IX - demonstrar incontinência no comportamento;
 - X - recusar-se ao pagamento da tarifa;
 - XI - fazer uso de produtos fumígenos no interior do ônibus, em desacordo com a legislação pertinente.
-

DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DETRORJ)

O Transporte Coletivo Intermunicipal de Passageiros por Ônibus reger-se-á pelo Regulamento editado através do Decreto nº. 3.893 de 22 de janeiro de 1981 e pelas normas complementares já publicadas ou a serem baixadas pela autoridade competente.

Os DIREITOS DOS PASSAGEIROS estão descritos na ANTT nos itens “I”; “III ao VII”; “IX”; “XI e XII”; e no tocante ao transporte gratuito de bagagem no bagageiro e de volume no porta-embrulho; da troca do bilhete de passagem intermunicipal e da desistência de viagem estão elencados abaixo:

“II” - DO TRANSPORTE OBRIGATÓRIO E GRATUITO DE BAGAGEM NO BAGAGEIRO E DE VOLUME NO PORTA-EMBRULHO, OBSERVADO OS SEGUINTEs LIMITES:

- . no bagageiro - até 25 (vinte e cinco) quilogramas e ocupando espaço correspondente a um paralelogramo de 0,80m x 0,25m x 0,50m;
- . no porta-embrulho interno – até 05 (cinco) quilogramas e ocupando espaço correspondente a um paralelogramo de 0,50m x 0,40m x 0,15m.

“VIII” - DA TROCA DE BILHETES DE PASSAGEM INTERMUNICIPAL:

. As empresas de ônibus concessionárias de linhas intermunicipais são obrigadas a efetuar a troca de bilhetes de passagens, desde que o usuário compareça a ponto de venda da respectiva entidade, com antecedência mínima de 1 (uma) hora do horário da partida, nos termos do art. 1º da Lei Estadual nº. 2.530, de 22.01.1996.

“X” - DA DESISTÊNCIA DE VIAGEM INTERMUNICIPAL:

. O usuário de transportes intermunicipais que desistir de viajar com bilhete comprado para horário determinado e comparecer a ponto de venda da respectiva empresa com um mínimo de 3 (três) horas de antecedência do horário de partida, receberá a devolução da importância paga, podendo o transportador reter até 5% (cinco por cento) a título de multa compensatória, nos termos do art. 56, § 2º, do Decreto 3893/1981.

DOS PROCEDIMENTOS DE REMARCAÇÃO/TROCA (ANTT E DETRO/RJ)

* OBS: Procedimentos de remarcação/troca de bilhete de passagem: - de acordo com a legislação pertinente e observada a validade temporal de 01 (um) ano (Lei Federal nº. 11.975, de 07 de julho de 2009), a empresa realizará:

1. a remarcação do bilhete de passagem interestadual para todos os consumidores que, com antecedência mínima de 03 (três) horas em relação ao horário de partida do ônibus, procederem à devida comunicação em uma das agências desta Permissionária acerca da sua pretensão de não realização da viagem (Lei Federal nº. 11.975/2009 c/c art. 69, do Decreto nº. 2.521, de 20 de março de 1998);

2. a troca do bilhete de passagem intermunicipal, para todos os consumidores que, com antecedência mínima de 1 (uma) hora do horário da partida do ônibus, procederem à devida comunicação em uma das agências desta Permissionária acerca da sua pretensão de não realização da viagem. (Lei Federal nº. 11.975/2009 c/c § 3º, do art. 56, do Decreto nº. 3.893/81).

 É proibido fumar no interior do veículo

NOME DO PASSAGEIRO:
NÚMERO DO TELEFONE:
NÚMERO DO CPF:
ASSINATURA:

SAC 0800 9413334 / Deficientes auditivos e de fala 0800 770 3603

SAC (ANTT): 166
(DETRO/RJ): (21) 3883-4141