

Direitos e Deveres do Usuário

DIREITOS DO USUÁRIO

Resolução nº 4432, de 19 de setembro de 2014

Anexo único publicado no DOU em: 22/09/2014

- 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-embulho;
- 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, 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.

DEVERES DO USUÁRIO

Resolução da ANTT 1383, DOU 31/03/2006

Art. 7 - Resolução da ANTT 1383, DOU 31/03/2006

O usuário dos serviços de que trata esta resolução 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;
- 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-embulhos;
- VII - Comprometer a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos demais passageiros;
- VIII - Fizer uso de aparelho sonoro, depois de advertido pela tripulação do veículo;
- IX - Demonstrar incontinência no comportamento;
- X - Recusar-se ao pagamento da tarifa;
- XI - Fizer uso de produtos fumígenos no interior do ônibus, em desacordo com a legislação pertinente.