Real Maia
Ao seu lado em todos os caminhos
Real Maia Transportes Terrestres EIRELI
CNPJ: 01.945.637/0002-02
Rodovia TO-050, S/N, KM-01, 600 m Trev. TO-050
CEP: 77.249-899, Palmas - TO. Fone: 63 4141-1030 /1032
www.realmaia.com.br f/realmaiaonibus

sac@realmaia.com.br
VENDAS, DENUNCIAS, RECLAMAÇÕES E DÚVIDAS
4020 3664 | 0800 642 3664
63 98123-4000

2024

Guia de Orientação aos Passageiros

REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES

VERSÃO 1.0

sac@realmaia.com.br
VENDAS, DENUNCIAS, RECLAMAÇÕES E DÚVIDAS
4020 3664 | 0800 642 3664
63 98123-4000

Sumário

1. Regras relacionadas à compra de passagens; 2
1.1. Prazo de validade do bilhete 2
1.2. Site oficial da empresa 2
www.realmaia.com.br 2
1.3. Saber o contato de uma agência 2
www.realmaia.com.br/onde-estamos 2
1.4. Remarcação 2
1.5. Reembolso 3
1.6. Intransferência do bilhete 3
2. Regras para obtenção das gratuidades ou descontos previstos em lei; 4
2.1. Criança sem pagar 4
2.2. Gratuidades para idosos, deficientes e jovens de baixa renda (legislação) 4
2.3. Gratuidade de idoso 7
2.4. Gratuidade de deficiente 7
2.4. Gratuidade de id jovem 8
3. - Regras relacionadas à desistência de viagem; 9
4. - Regras relacionadas aos serviços acessórios, quando oferecidos; 10
4.1. Transporte de animais 10
4.2. Transporte de cargas e encomendas 12
5. - Regras relacionadas ao embarque, incluindo a documentação necessária; 12
5.1. Viagem de menor desacompanhado 13
5.2. Documentação para embarque 14
6. - Regras relacionadas às bagagens, incluindo o procedimento para reclamações de danos e extravios de bagagem; 14
6.1. Sobre franquia de bagagem 14
6.2. Procedimento para reclamações de danos e extravio de bagagens 16
7. - Regras relacionadas à acessibilidade; 16
8. - regras de identificação do nível de conforto da poltrona; 17
9. - Regras relacionadas à segurança da viagem; 18
10.- Regras relacionadas à assistência aos passageiros quanto às situações previstas nesta Resolução; 18
11.- Especificação dos direitos e deveres dos usuários; 20
12.- Formas de atendimento ao usuário, incluindo o número do SAC da autorizatária, os canais de comunicação com a Ouvidoria da ANTT e a plataforma Consumidor.gov.br. 22
12.1. Contato com a empresa 22
12.2. Contato com ANTT 22
12.3. Canal governamental para abrir reclamação 22

1. Regras relacionadas à compra de passagens;

1.1. Prazo de validade do bilhete

Res. 6.033/23 ANTT
Art. 144. Os bilhetes de passagem terão a validade de 1 (um) ano a partir da data da primeira emissão.

1.2. Site oficial da empresa

www.realmaia.com.br

1.3. Saber o contato de uma agência

www.realmaia.com.br/onde-estamos

1.4. Remarcação

Res. 6.033/23 ANTT
Art. 144.

§ 1º Respeitadas as exigências previstas nesta Resolução e o disposto na Lei nº 11.975, de 7 de julho de 2009, a autorizatária poderá estabelecer suas regras para transferência, remarcação e reembolso de bilhetes.

§ 2º As regras para transferência, remarcação e reembolso de bilhete estabelecidas pela autorizatária deverão ser informadas aos usuários previamente à aquisição do bilhete.

§ 3º A solicitação de transferência, remarcação e reembolso do bilhete será garantida ao usuário em qualquer ponto de venda da autorizatária, independentemente do local de aquisição, e através do SAC.

Remarcação. Regras da empresa.

👉Se você adquiriu uma passagem pelo site e deseja alterar a data da viagem, chame através de mensagem pelo WhatsApp do suporte do site: 062 99931-9109. Se você adquiriu em uma agência, poderá retornar à agência para a devida alteração.

👉O bilhete desmarcado em tempo hábil (tempo hábil é aquele com 3 horas ou mais de antecedência à partida do ônibus) não incidirá em pagamento de taxa para uma nova marcação de data de viagem.

👉Remarcação ou prorrogação com menos de 3 horas ao do embarque é cobrado uma taxa de 20% sobre o valor pago.

👉Se a desmarcação for feita fora do tempo hábil, no momento da remarcação de uma nova data de viagem, a empresa cobrará taxa de 20% sobre o valor pago da tarifa.

1.5. Reembolso

Regras da empresa.

👉Feita a solicitação em tempo hábil, respeitado o horário de funcionamento da agência, a empresa possui um prazo de até 30 dias para efetivar a devolução, conforme LEI 11.975/2009. e reterá, a título de multa compensatória, 5% do valor pago, conforme Art. 740 do Código Civil.

👉O passageiro tem direito ao reembolso, desde que solicitado com 3 horas ou mais de antecedência ao horário do embarque (tempo hábil), conforme art. 8º da Resolução 978/2005 da ANTT. Se perdeu o ônibus ou possui menos de 3 horas para o embarque, o que cabe ao passageiro é o uso do seu bilhete em outra data futura, pois o bilhete possui validade de até 1 ano para o uso após a sua emissão, mediante pagamento da taxa de remarcação.

👉A empresa altera o trecho de um bilhete para um novo trecho ofertado por ela mesmo mediante pagamento de taxa de alteração de trecho no valor 20% sobre o valor já pago. Caso o novo trecho seja mais caro, terá a cobrança da diferença de valor; se mais barato, não terá restituição, para isso o cliente deverá solicitar o reembolso e em vez de alterar trecho, caso queira a diferença.

1.6. Intransferência do bilhete

Res. 6.033/2023/ANTT
Art. 145. Os bilhetes de passagem serão nominais e transferíveis, podendo ser intransferíveis se assim dispuserem.

§ 1º Os bilhetes emitidos com gratuidades e descontos previstos em lei são intransferíveis.

§ 2º A autorizatária deverá disponibilizar para venda, salvo os casos do § 1º, a opção de bilhete transferível.

§ 3º A possibilidade de comercialização de bilhetes intransferíveis deve ser de clara identificação pelo passageiro e a condição deve ser especificada no bilhete de passagem.

NORMA DA EMPRESA
👉O bilhete de passagem da empresa é INTRANSFERÍVEL, somente a pessoa cujo nome esteja escrito nele poderá utilizá-lo.

Art. 146. Os bilhetes deverão ser remarcados pela autorizatária, quando solicitado pelo usuário dentro do prazo de validade do bilhete, para alteração de data, horário ou classe do serviço.

§ 1º Em caso de remarcação do bilhete de passagem, o passageiro deverá pagar ou receber a diferença entre o valor originalmente pago e o valor ofertado no ato da remarcação.

§ 2º A autorizatária poderá cobrar taxa pela remarcação, desde que:
I - a possibilidade de cobrança seja informada no ato da aquisição do serviço;
II - a possibilidade de cobrança e o valor da taxa de remarcação sejam especificados no bilhete de passagem; e
III - o valor da taxa não ultrapasse o preço do serviço de transporte.

§ 3º Em caso de cobrança de taxa de remarcação, a autorizatária deverá fornecer ao usuário o comprovante do pagamento.

2. Regras para obtenção das gratuidades ou descontos previstos em lei;

2.1. Criança sem pagar

Res. 6.033/23 ANTT

Art. 148. A autorizatária é obrigada a transportar, gratuitamente, uma criança de até 6 (seis) anos incompletos, por responsável, desde que não ocupe poltrona, em qualquer viagem, conforme art. 39 do Decreto nº 9.579, de 22 de novembro de 2018.

Regras da empresa.

👉Criança de até 5 anos (de colo) não paga passagem, contudo não ocupa poltrona.

👉Só é permitido apenas uma criança de colo para cada passageiro com passagem. Logo, não é permitido o embarque de um passageiro com apenas uma passagem levando 2 crianças de colo, e para esse caso o cliente deverá comprar outra poltrona no momento da compra da sua.

👉6 anos ou mais paga passagem normalmente.

2.2. Gratuidades para idosos, deficientes e jovens de baixa renda (legislação)

Art. 149. Deverão ser disponibilizadas ao longo de toda a viagem em que o serviço convencional é ofertado, sem prejuízo de outras previstas em lei:

I - 2 (duas) vagas gratuitas para pessoas idosas com renda de até dois salários-mínimos;

II - 2 (duas) vagas gratuitas para pessoas jovens de baixa renda, titular da Identidade Jovem;

III - vagas gratuitas, sem limitação de assentos, para pessoas com deficiência, comprovadamente carentes, titulares da credencial de Passe Livre;

IV - vagas com desconto mínimo de 50% (cinquenta por cento) no preço do serviço para a pessoa idosa com renda de até dois salários-mínimos quando esgotadas as vagas gratuitas; e

V - 2 (duas) vagas com desconto mínimo de 50% (cinquenta por cento) no preço do serviço para pessoas jovens de baixa renda, titulares da Identidade Jovem, quando esgotadas as vagas gratuitas.

§ 1º Nas viagens em que for ofertado o serviço convencional, mesmo quando em operação simultânea ou conjunta com outro serviço, deverão ser disponibilizados as gratuidades e descontos em todas as poltronas do veículo, sem restrição de classe de conforto ou localização no veículo, com exceção das poltronas reservadas nos termos de legislação específica.

§ 2º Para fins de concessão dos descontos previstos nos incisos IV e V, deverá ser utilizado como referência o preço mais baixo praticado pela autorizatária e disponível para venda na viagem e seção pretendida pelo beneficiário no momento da solicitação do benefício.

§ 3º O disposto no inciso III se estende ao acompanhante do beneficiário, quando devidamente indicada na credencial do Passe Livre a necessidade de acompanhante.

§ 4º A concessão dos benefícios está sujeita à disponibilidade de assentos na viagem, sendo assegurada a reserva dessas vagas até 3 (três) horas de antecedência em relação ao horário de partida do ponto inicial da linha que atende ao trecho da viagem solicitada.

§ 5º Após o prazo estabelecido, caso não tenham sido concedidos os benefícios de que tratam o caput, a autorizatária poderá colocar à venda os assentos reservados, os quais, enquanto não comercializados, continuarão disponíveis aos respectivos beneficiários.

§ 6º Caso o benefício seja concedido em um trecho da viagem, ele deverá continuar disponível para os demais trechos, desde que não sobrepostos a trechos com benefícios já concedidos.

§ 7º Nas viagens das linhas objeto de operação simultânea em que for ofertado o serviço convencional, a autorizatária deverá disponibilizar, no trecho do itinerário operado simultaneamente, a quantidade de vagas gratuitas e com desconto no preço da passagem correspondente a cada um dos serviços convencionais que estiverem sendo operados de forma simultânea.

Art. 150. As gratuidades e descontos previstos em lei poderão ser solicitados ou adquiridos em qualquer ponto de venda da autorizatária, sejam físicos, eletrônicos ou virtuais, nas mesmas condições oferecidas aos demais usuários, conforme prazos estabelecidos no art. 135.

§ 1º O beneficiário de gratuidades e descontos previstos em lei não poderá, ainda que em autoritárias diferentes, fazer reserva em mais de um horário para o mesmo dia e mesmo destino ou para horários e dias cuja realização da viagem se demonstre impraticável e caracterize domínio de reserva de lugares, em detrimento de outros beneficiários.

§ 2º A autorizatária poderá recusar a concessão do benefício quando sua solicitação caracterizar prática de domínio de reserva de lugares de que trata o § 1º, ocasião em que deverá emitir documento registrando a recusa, nos termos do art. 153.

§ 3º Nos pontos de venda virtuais ou eletrônicos, a autorizatária deverá informar a existência ou não de viagem do serviço convencional para a data, origem e o destino consultados.

§ 4º Nos pontos de venda virtuais ou eletrônicos, a autorizatária deverá disponibilizar, de forma clara e visível ao usuário que consultar o ponto de venda, a quantidade de poltronas disponíveis e ocupadas para cada categoria de beneficiários de que trata o art. 149, para a origem e o destino consultados, na data e horário da viagem objeto da consulta, em relação às viagens do serviço convencional.

Art. 151. Para obtenção do bilhete de passagem, o beneficiário ou seu representante deverá apresentar, no momento da solicitação, documento de identificação oficial com foto, número do CPF e documento válido de comprovação da condição para o benefício.

§ 1º Pessoa com deficiência comprovadamente carente deverá apresentar a credencial de Passe Livre.

§ 2º Pessoa jovem de baixa renda deverá apresentar a Identidade Jovem.

§ 3º Pessoa idosa de baixa renda deverá apresentar um dos seguintes documentos:

I - Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas;
II - contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador;
III - carnê de contribuição para o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS);
IV - extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social público ou privado;
V - Carteira da Pessoa Idosa, versão digital emitida pela Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS); ou
VI - documento ou carteira emitida pelas secretarias de assistência social, ou congêneres, em nível estadual ou municipal.

§ 4º Na hipótese de aquisição de bilhetes destinados a beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei, a autorizatária poderá optar pela apresentação da documentação prevista no caput na forma do § 2º do art. 143.

Art. 152. O beneficiário de gratuidade ou desconto previsto em lei poderá solicitar bilhete de passagem para a viagem de retorno, observada a existência de assentos disponíveis em linhas que ofereçam serviços convencionais na data de retorno pretendida pelo usuário.

Art. 153. No caso de negativa da concessão do benefício, inclusive para a viagem de retorno, a autorizatária deverá emitir, no ato, documento ao solicitante, indicando:

I - nome e número do CPNJ da autorizatária;
II - data, origem e destino da viagem pretendida;
III - data, hora e local da solicitação; e
IV - motivo da recusa.

§ 1º O documento de recusa deverá conter número de identificação.

§ 2º A opção de receber o documento de recusa deverá estar disponível inclusive nos pontos de venda não presenciais.

Art. 154. O beneficiário de gratuidade deverá apresentar-se para embarque com, pelo menos, 30 (trinta) minutos de antecedência da hora marcada para o início da sua viagem, conforme especificado no bilhete de passagem, sob pena de perda do benefício.

Parágrafo único. Em caso de não comparecimento do beneficiário da gratuidade no prazo previsto, a autorizatária poderá colocar à venda o assento reservado, o qual, enquanto não comercializado, continuará disponível aos respectivos beneficiários.

2.3. Gratuidade de idoso

Explicação da empresa

👉O idoso, 60 anos ou mais, de baixa renda, que ganhe até 2 salários-mínimos, tem o direito de 2 vagas 100% gratuitas ou pagar 50% enquanto estiver vagas nos ÔNIBUS convencionais.

👉O idoso SÓ TEM QUE COMPROVAR 2 COISAS: IDADE E RENDA. A idade se comprova com qualquer documento de identidade com foto.

👉Comprovante de renda pode ser:

a) a carteirinha não vencida de idoso de governo ✓

b) um extrato de benefício do INSS✓

c) extrato de pagamento do salário✓

d) extrato bancário com menção ao nome pagamento de salário ou crédito de benefício✓ (a menção SAQUE não serve)

e) imposto de renda✓

f) carnê de pagamento da Previdência Social✓

g) declaração de assistente social atestando que a pessoa possui renda inferior a 2 salários-mínimos ✓

DICA: se a carteirinha de idoso estiver vencida, utilize outro meio para comprovar renda conforme itens acima.

👉Deverá solicitar o bilhete com 3 horas ou mais de antecedência da partida do ônibus.

👉Não confundir o significado de idoso com aposentado. Se uma pessoa não for aposentada, mas sendo idoso e tendo renda igual ou inferior a 2 salários: terá direito às passagens de idoso.

2.4. Gratuidade de deficiente

Explicação da empresa

👉O deficiente, de baixa renda, devidamente cadastrado no programa Passe Livre do governo federal, munido com o PASSE LIVRE FEDERAL, tem direito a vagas 100% gratuitas no ônibus INTERESTADUAL (de um estado a outro).

👉Deverá solicitar o bilhete com 3 horas ou mais de antecedência ao horário da partida do ônibus.

👉A empresa disponibilizará poltrona no primeiro andar nos ônibus de 2 andares para àqueles cuja deficiência seja motora e que não consiga subir escadas.

2.4. Gratuidade de id jovem

Explicação da empresa

👉O jovem de baixa renda, 15 a 29 anos, cuja RENDA FAMILIAR não ultrapasse a 2 salários-mínimos, devidamente cadastrado no programa do Governo Federal ID Jovem, tem o direito a 2 vagas 100% gratuitas e 2 de 50% nos ÔNIBUS CONVENCIONAIS e INTERESTADUAIS (de um estado a outro).

👉Deverá solicitar o bilhete com 3 horas ou mais de antecedência da partida INICIAL da linha do ônibus.

👉Poderá solicitar o bilhete de ida e volta. Porém, não poderá solicitar mais bilhetes enquanto não executar a viagem do bilhete de ida e de volta ou trecho conflitante, pois, tal ato, caracteriza predação de vagas em detrimento aos demais.

👉É necessário imprimir a identidade jovem e cópia de documento de identidade para a emissão do bilhete.

👉Somente O jovem poderá requisitar o seu bilhete, pois possui o caráter personalíssimo. Devendo ainda comparecer 30 minutos antes do embarque sob pena de perda do direito ao embarque.

👉A Real Maia não informa a quantidade disponível de vagas por telefone devido à dinâmica da informação, muda bastante, somente presencialmente em uma agência da empresa.

👉A empresa, por sua liberalidade, concede o bilhete de ID JOVEM nos ônibus executivo e em todos os seus horários.

👉Até quantos dias de antecedência a empresa emite o bilhete do ID JOVEM? No mínima 30 dias, mais do que isso pode variar de agência para agência conforme estratégia e organização operacional da empresa.

👉Da mesma maneira que a empresa exige cordialidade do agente de viagens no atendimento, pedimos aos usuários do ID Jovem quando forem requisitar uma passagem em uma agência a serem gentis com os atendentes, pois gentileza gera mais gentileza.

ATENÇÃO: caso você sinta que o atendente não esteja prestando um bom atendimento ou com falta de presteza e urbanidade em seu comportamento, não se altere, mas faça o seguinte: registre uma reclamação por este mesmo canal, digite o número 1 para isso. Tal reclamação já será, desde logo, assentada no histórico da agência e do agente e a gerência comercial tratará o assunto.

Tenha certeza quanto a empresa: ela preza pelo bom andamento das coisas e não nega a emissão do bilhete estando todas os requisitos preenchidos. Aliás, somos uma das poucas empresas que concede a passagem ao jovem carente na modalidade EXECUTIVA e em todos os nossos horários. Diferentemente de muitas outras que só concedem estritamente o que a ANTT diz: nos ônibus convencionais e apenas uma vez na semana. Isso por si só já comprova nossa política e visão bem ajustada quanto à emissão de gratuidade.

👉O jovem que possui renda familiar acima de 2 salários e faz uso do bilhete de ID JOVEM comete crime de falsidade ideológica (inserir informação falsa em documento público). Isso também é corrupção e prejudica àqueles que realmente precisam se valer dessa ajuda de integração social.

3. - Regras relacionadas à desistência de viagem;

Art. 147. O passageiro terá direito a solicitar o cancelamento e o reembolso do valor pago pelo bilhete, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade até 3 (horas) antes do horário de início de sua viagem.

§ 1º Solicitado o cancelamento, a autorizatária deverá efetuar a devolução do preço pago ao usuário em até 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido, podendo reter até 5% (cinco por cento) da importância a ser restituída ao passageiro a título de multa compensatória.

§ 2º No momento da solicitação, a autorizatária deverá fornecer ao passageiro o comprovante ou protocolo da solicitação realizada, em que seja possível identificar a autorizatária, o preposto responsável pelo atendimento e a data da solicitação.

§ 3º Em caso de ausência de comprovante ou protocolo da solicitação de cancelamento a ser fornecido ao passageiro, a autorizatária deverá reembolsar o passageiro de imediato, salvo se este aceitar outra forma de reembolso.

§ 4º As taxas decorrentes de serviços ainda não usufruídos deverão ser reembolsadas integralmente, sem ônus para o usuário.

§ 5º Em caso de cobrança de multa compensatória pelo reembolso, a autorizatária deverá fornecer ao usuário o comprovante do pagamento.

§ 6º O passageiro que adquirir o bilhete de passagem em pontos de venda não presenciais terá direito ao reembolso integral, caso solicite o cancelamento do bilhete no prazo de até 7 (sete) dias após a sua aquisição e desde que não tenha utilizado o bilhete, observado o disposto no §7º.

§7º O não comparecimento do passageiro para embarque, sem que tenha solicitado o cancelamento do bilhete de passagem até 3 (três) horas antes do horário de início de sua viagem, acarretará na perda do direito ao reembolso.;

4. - Regras relacionadas aos serviços acessórios, quando oferecidos;

Res. 6.033/2023/ANTT
Art. 160. A autorizatária poderá oferecer serviços acessórios simultaneamente ao serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros.
§ 1º O transporte de encomendas, bem como demais serviços acessórios, deverá observar as disposições legais.
§ 2º Os preços de serviços acessórios deverão estar previamente disponibilizados aos usuários nos pontos de venda onde forem ofertados.
§ 3º A autorizatária deverá fornecer ao usuário documento que comprove a contratação do serviço acessório.

Art. 162. É vedado o transporte de produtos perigosos ou proibidos indicados em legislação específica, bem como daqueles que, por sua forma ou natureza, comprometam a segurança do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros.

4.1. Transporte de animais

Art. 161. O transporte de animais é considerado serviço acessório e, optando por comercializar esse serviço, a autorizatária deverá informar aos usuários:
I - Espécies e características dos animais que poderão ser transportados em suas viagens; e
II - Procedimentos a serem adotados para o transporte de cada espécie de animal, em conformidade com as disposições normativas dos órgãos responsáveis.

• cada passageiro poderá transportar apenas um pet gratuitamente;

CONDIÇÕES PARA O TRANSPORTE DOS ANIMAIS

A Real Maia Transportes Terrestres – EPP transporta seu animal de estimação (somente CÃO e GATO) para que você viaje com maior satisfação. Para tanto, é preciso que algumas REGRAS e RECOMENDAÇÕES sejam cumpridas:

1. O passageiro só poderá viajar com cães e gatos de pequeno porte com peso máximo de até 10 (dez) kg e serão transportados necessariamente na poltrona ao lado do seu responsável.

2. É obrigatório que o passageiro informe no ato da compra do bilhete de passagem que deseja levar consigo um animal doméstico, informando tamanho, peso e raça.

3. Será cobrada a tarifa integral pelo assento ocupado pelo pet independentemente se o responsável for beneficiário de tarifa de gratuidade ou não. O bilhete de passagem do pet deve ser emitido com o NOME DO RESPONSÁVEL e seguirá as mesmas regras comerciais das demais passagens pagas, para todos os procedimentos (remarcação, troca, cancelamentos, devoluções, estorno, entre outros).

4. No momento do embarque do animal deverá ser apresentado atestado de médico veterinário, emitido no período de 10 (dez) dias antes da viagem, declarando que o animal estar livre de doenças e de parasitas tais como carrapato e pulga. É necessário atestar também que o animal estar com as vacinas antirrábica e polivalente em dia.

5. Caso a viagem ultrapasse o prazo do atestado de 10 (dez) dias (ida e volta, por exemplo) é necessário que outro atestado seja providenciado.

6. É obrigatória à apresentação do cartão de vacinação do animal (para animais a partir de 03 meses de idade), a última vacina deverá ter sido aplicada a mais de 30 (trinta) dias e menos de 01 (um) ano.

7. O animal será transportado utilizando somente a poltrona ao lado do responsável, por demandar a higiene e cuidados especiais. (Portanto, é proibido viajar em poltronas separadas).

8. É proibido o transporte de fêmeas grávidas ou no período do cio.

9. Para ser transportado o pet precisa estar acomodado dentro de uma caixa apropriada para o transporte, limpa e desinfetada, cujo tamanho máximo será de 33x36x41cm (A x L x C). A caixa para o transporte do animal tem que ser confeccionada em plástico, fibra de vidro ou material similar resistente, sem saliências ou protuberâncias, à prova de vazamentos, forrada com tapete higiênico. Será recusado o transporte de animais fora dessas especificações.

10. Em todas as paradas, o tutor ou o responsável deverá se certificar da limpeza e alimentação do animal.

11. O uso do cinto de segurança sobre a caixa do animal é obrigatório.

12. O animal não poderá ficar fora da caixa de transporte no interior do veículo.

13. O transporte do animal é de inteira responsabilidade do passageiro, assumindo assim, os riscos que ameacem o transporte do animal durante o percurso da viagem, bem como os cuidados com limpeza e alimentação do animal durante todo curso da viagem.

14. É necessário que o passageiro avise com antecedência sobre o embarque com animal para que se cumpram as medidas necessárias, e evitem aborrecimentos no momento do embarque.

15. ATENÇÃO: Será passivo de DESEMBARQUE, o responsável que não conseguir manter o seu pet (animal) calmo, durante todo o percurso da viagem ou que venha incomodar a tranquilidade e o conforto dos demais passageiros.

CASOS ESPECIAIS

16. O único animal que será permitido o embarque com emissão de bilhete de passagem de forma gratuita será o CÃO GUIA, por ser o acompanhante legal do passageiro em condição especial, ou seja, com deficiência visual total.

17. O cão guia ocupará a poltrona ao lado do passageiro com condição especial, sem necessidade de estar sedado ou em caixa de transporte, porém cabe ao responsável, os cuidados com a limpeza e alimentação do animal durante o percurso.

18. É necessário que o passageiro avise com antecedência sobre o embarque com animal para que se cumpram as medidas necessárias, e evitem aborrecimentos no momento do embarque.

19. A transportadora não será responsável por transbordos, conexões com outras linhas ou pelo transporte de retorno, mesmo que seja da mesma empresa. Esses procedimentos devem ser realizados pelo detentor do animal.

4.2. Transporte de cargas e encomendas

👉A empresa só transporta mercadorias pequenas, pois nossos ônibus são do tipo DD (dois andares com passageiros em cima e embaixo).

👉Não fazemos coleta ou entrega a domicílio, é necessário ser postado, com antecedência mínima de 30 minutos da partida do horário do ônibus ou do fechamento da agência ou garagem.

👉É necessário cadastrar os dados, inclusive o CPF, do remetente e destinatário.

👉Todas as mercadorias deverão ter notas fiscais, exceto aquela de natureza não fiscal, tais como documentos e mercadorias sem cunho comercial.

👉Não transportamos objetos frágeis, perecíveis ou de expressivo valor.

👉 Dica: transporte por linha de ônibus é a maneira mais rápida e barata.

5. - Regras relacionadas ao embarque, incluindo a documentação necessária;

Res. 6.033/2023/ANTT

Art. 165. A caracterização externa dos veículos disponibilizados para a prestação dos serviços de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros deverá, de forma clara e visível aos passageiros:

I - permitir a identificação da autorizatária;

II - indicar os municípios de origem e destino da linha que está sendo operada.

Parágrafo único. Nos casos de operações simultâneas, a informação do inciso II deverá incluir os municípios de origem e destino das linhas operadas.

Art. 166.No horário programado para apresentação dos passageiros para embarque deverá estar presente, no local de embarque, um preposto da autorizatária, com identificação visível do nome e sobrenome.

§ 1º O preposto deverá ter conhecimento dos direitos e deveres dos usuários e do serviço a ser prestado pela autorizatária.

§ 2º O preposto deverá estar apto a prestar esclarecimentos aos passageiros e à fiscalização, a dirimir conflitos durante o procedimento de embarque e a providenciar assistência aos passageiros, conforme disposições estabelecidas nesta Resolução, inclusive em casos de restituição de valor do bilhete de passagem.

Art. 167. O embarque e desembarque dos passageiros deve ocorrer nos pontos especificados no esquema operacional da linha.
Parágrafo único. A localidade de embarque que consta no bilhete de passagem deverá ser rigorosamente observada, sob pena de ser caraterizada operação de serviço não autorizado.

Art. 169. A identificação do passageiro que constar no bilhete de passagem deverá ser observada no momento do embarque.
§ 1º A identificação de passageiros de nacionalidade brasileira deverá ser atestada por documento oficial com foto.
§ 2º No caso de crianças com menos de 12 (doze) anos, poderá ser apresentada a Certidão de Nascimento em substituição ao documento oficial com foto.
§ 3º No caso de extravio, furto ou roubo do seu documento de identificação, o passageiro poderá apresentar para embarque Boletim de Ocorrência ou outro documento emitido por autoridade policial, desde que a data do fato indicada tenha ocorrido há menos de 30 (trinta) dias da data da viagem.
§ 4º O disposto no § 3º não se aplica para a identificação de crianças e adolescentes, que deverão obter autorização judicial para viagem em caso de extravio, furto ou roubo do documento de identificação.

Art. 170. A identificação de passageiros estrangeiros deverá ser atestada por um dos documentos de viagem listados no Decreto nº 1.983, de 14 de agosto de 1996, ou, no caso de estrangeiros residentes, por um dos documentos previstos no Decreto nº 9.199, de 20 de novembro de 2017.

Art. 171. A viagem de crianças e adolescentes deverá seguir as orientações do Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, das Resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e, no que couber, da Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018.
Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica à criança ou ao adolescente estrangeiro.

5.1. Viagem de menor desacompanhado

👉Apenas adolescentes de 16 e 17 anos podem viajar desacompanhados e sem autorização dos pais, mas é necessário identidade com foto para embarque.

👉Criança de 0 a 15 anos pode viajar SEM autorização se acompanhada de pai, mãe, avós, tios e irmãos maior de idade. Ou seja, uma tia poderá viajar com a sua sobrinha sem a necessidade de ter uma autorização por escrito dos pais da criança/adolescente, mas terá que comprovar o grau parentesco com documentos originais.

👉Adolescente de 12 a 15 anos pode viajar desacompanhado, MAS PRECISA TER AUTORIZAÇÃO DOS PAIS e possuir documento de identidade com foto para o embarque.

👉A autorização para viagem de menor poderá ser feita em cartório com firma reconhecida por verdadeira do pai ou da mãe. Existe modelo desse documento nas agências Real Maia.

5.2. Documentação para embarque

👉Tem que ser documento de identidade oficial com foto para o embarque (RG, CNH, identidade funcional, passaporte).

👉Crianças de 0 a 11 anos pode viajar com certidão de nascimento original e sempre acompanhadas por ao menos um: pai, mãe, avós, irmãos maiores, tios ou, MEDIANTE AUTORIZAÇÃO, terceiros.

👉Declaração de nascido vivo, emitida por hospital, não superior a 180 dias da data de sua emissão, servirá como documento para o embarque enquanto a criança não for registrada.

6. - Regras relacionadas às bagagens, incluindo o procedimento para reclamações de danos e extravios de bagagem;

6.1. Sobre franquia de bagagem

Comentário da empresa

👉O passageiro tem direito a transportar até 30kg de bagagem desde que nenhuma dimensão ultrapasse a 1 metro e nem 300 decímetros cúbicos. EVITE TRANSTORNO A Real Maia não transporta excesso de bagagem nos ônibus de 2 andares. Nos demais somente sobre prévia negociação, exija seu comprovante de pagamento.

👉Para saber a noção do tamanho da bagagem permitida, multiplique as dimensões dela (altura x largura x profundidade). Exemplo: 80cm X 50cm X 75cm = 300 decímetros cúbicos ✓

Res. 6.033/2023/ANTT
Art. 155. A franquia mínima de transporte de bagagem por passageiro deverá observar os seguintes limites máximos de peso, volume e dimensão:
I - no bagageiro, 30 (trinta) quilos de peso total e volume máximo de 300 (trezentos) decímetros cúbicos, limitada a maior dimensão de qualquer item da bagagem a um metro; e
II - no porta-embrulhos, 5 (cinco) quilos de peso total, com dimensões que se adaptem a esse espaço e cujas características não comprometam o conforto, a segurança e a higiene do serviço prestado aos passageiros.
§ 1º As bagagens dentro da franquia estabelecida deverão ser transportadas na mesma viagem do passageiro
§ 2º Excedida a franquia, a autorizatária poderá oferecer aos passageiros, como serviço acessório, o transporte de bagagem excedente.
§ 3º Cabe à autorizatária o estabelecimento de procedimentos para aferição do disposto nos incisos I e II.

§ 4º Verificado o excesso de peso do ônibus, será providenciado, sem prejuízo das penalidades cabíveis, o descarregamento das encomendas e bagagens excedentes, até o limite de peso admitido, ficando sob inteira responsabilidade da empresa a guarda do material descarregado, respeitadas a legislação de trânsito e a prioridade do transporte das bagagens dentro da franquia estabelecida e das malas postais.
§ 5º A franquia de bagagens não se aplica às viagens realizadas em micro-ônibus de categoria M3.
§ 6º A autorizatária poderá estabelecer lista de coisas que não transportará como bagagem, desde que os itens sejam informados previamente à aquisição do serviço nos seus pontos de venda e no Guia de Orientação aos Passageiros.

Art. 156. Os equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida, bem como dos passageiros com crianças de colo, não serão considerados bagagem, sendo obrigatório, gratuito e prioritário o seu transporte, mesmo que excedam os limites máximos estabelecidos na franquia mínima.
Parágrafo único. No caso de incompatibilidade do equipamento com o bagageiro, a autorizatária fica dispensada do transporte, devendo informar ao passageiro para que providencie o transporte de outra forma.

Art. 157. O controle de identificação de bagagem atenderá às seguintes determinações:
I - Utilização, nas bagagens despachadas, de tíquete de bagagem, com código de controle e a identificação da autorizatária, em 3 (três) vias, sendo que:
a) a 1ª via será fixada à bagagem;
b) a 2ª via deverá ser entregue ao passageiro no ato do despacho da bagagem; e
c) a 3ª via permanecerá em poder da autorizatária.
II - Utilização, nas bagagens transportadas no porta-embrulhos, de tíquete de bagagem, com código de controle e a identificação da autorizatária, em 2 (duas) vias, sendo que:
a) a 1ª via será fixada à bagagem; e
b) a 2ª via permanecerá em poder da autorizatária.

§ 1º A obrigação de identificação das bagagens transportadas junto aos passageiros no porta-embrulhos se aplica apenas aos serviços que transitarem em municípios e/ou regiões metropolitanas nos quais existam pontos de fronteiras terrestres alfandegados.
§ 2º As vias dos tíquetes de bagagem em poder da autorizatária deverão ser mantidas nos veículos durante toda a viagem.

Art. 158. A autorizatária responde pela indenização da bagagem despachada nos casos de danos e extravios, bem como pela indenização de equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida despachados no bagageiro do veículo, , observados os procedimentos estabelecidos nesta Resolução.
§ 1º Caso não seja declarado valor para fins de indenização de bagagem ou de equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, a autorizatária responde até o valor de 3.000 UMRP no caso de dano parcial, e 10.000 UMRP no caso de dano integral ou extravio.
§ 2º A autorizatária deverá indenizar o proprietário da bagagem danificada ou extraviada no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação.
§ 3º É facultado à autorizatária exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o valor da indenização, respeitados os limites estabelecidos neste artigo.

§ 4º Os volumes transportados no porta-embrulhos estão sob a responsabilidade dos passageiros e não estão sujeitos a qualquer tipo de indenização por dano ou extravio.

6.2. Procedimento para reclamações de danos e extravio de bagagens

Art. 159. A reclamação de dano ou extravio deverá ser feita à autorizatária ou ao seu preposto, obrigatoriamente ao término da viagem, onde se verifique o desembarque do passageiro, em formulário próprio fornecido pela autorizatária, com a apresentação dos seguintes documentos:
I - tíquete da bagagem;

II - bilhete de passagem correspondente à viagem em que se verificou o extravio ou o dano da bagagem; e

III - documento de identificação do passageiro proprietário da bagagem danificada ou extraviada.

§ 1º Uma via do formulário com o registro da reclamação deverá ser entregue ao passageiro e deverá conter a identificação da autorizatária, do preposto responsável pelo atendimento ao passageiro, e a data do registro.

§ 2º A autorizatária não poderá reter o bilhete de passagem ou o tíquete de bagagem, que deverá permanecer sob a posse do passageiro.

7. - Regras relacionadas à acessibilidade;

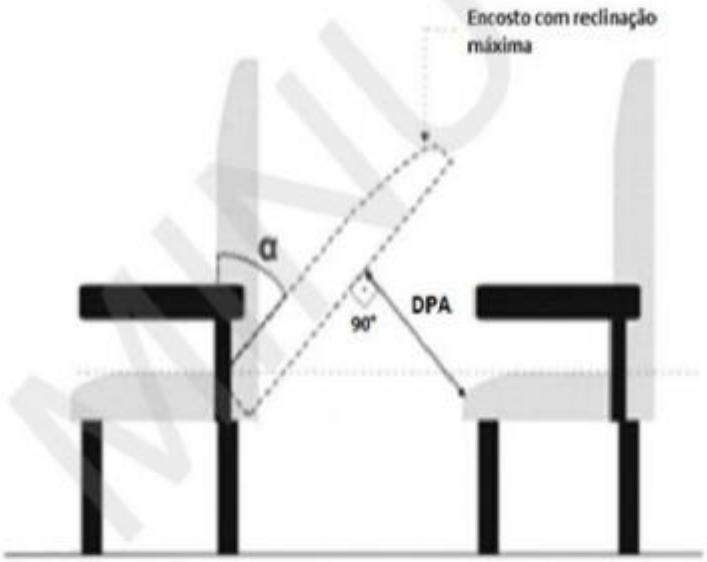
Art. 168. A autorizatária deverá oferecer auxílio para o embarque e o desembarque de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.
§ 1º O passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida tem direito a receber tratamento prioritário e diferenciado, de forma a lhe garantir condição para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, do serviço de transporte.
2º O embarque do passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida deverá ser preferencial em relação aos demais passageiros.
§ 3º O desembarque do passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida deverá ser posterior ao dos demais passageiros, exceto nos casos de passageiros com cão-guia, que terão prioridade no desembarque.
§ 4º A autorizatária garantirá o embarque e o desembarque de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida em consonância com as especificações e normas técnicas estabelecidas pelas instituições e entidades que compõem o Sinmetro, e do Código de Trânsito Brasileiro.
§ 5º A acessibilidade do passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida estará assegurada em qualquer piso do veículo, em qualquer classe de conforto da poltrona, e, na viagem empreendida com veículo de dois andares, deverá ser observada preferencialmente no piso inferior.

8. - regras de identificação do nível de conforto da poltrona;

Classe de conforto da poltrona	Reclinação final mínima em relação à vertical	Distância mínima para poltrona imediatamente anterior (DPA)
A (cama)	80 graus	48 cm
B (leito)	50 graus	37 cm
C (semileito)	45 graus	28 cm
D (executiva)	40 graus	26 cm
E (básica)	-	26 cm

Classe de conforto da poltrona	Reclinação final mínima em relação à vertical	Distância mínima para poltrona imediatamente anterior (DPA)
A (cama)	80 graus	48 cm
B (leito)	50 graus	37 cm
C (semileito)	45 graus	28 cm
D (executiva)	40 graus	26 cm
E (básica)	-	26 cm

FIGURA ESQUEMÁTICA



A dimensão DPA (Distância da Poltrona Anterior) deve ser efetuada por meio de uma linha reta que sai da extremidade frontal superior do assento de uma poltrona e forma um ângulo de 90° com a superfície ou anteparo fixado no espaldar da poltrona que estiver imediatamente a sua frente, quando esta estiver em sua reclinação máxima

9. - Regras relacionadas à segurança da viagem;

Art. 174. As viagens deverão oferecer condições adequadas de segurança, higiene e conforto aos passageiros, sendo a autorizatária responsável:
I - Pela manutenção das condições de que trata o caput, inclusive nas instalações utilizadas ao longo da viagem;
II - pela segurança da operação e pela adequada manutenção, conservação e preservação das características técnicas dos veículos; e
III - pela observância do regime de trabalho, da jornada de trabalho, do tempo de direção e do tempo de descanso dos motoristas estabelecidos na legislação.

Art. 175. A autorizatária deverá manter no veículo, durante toda a viagem, o controle:
I - dos passageiros efetivamente embarcados; e
II - das bagagens despachadas e de sua vinculação aos proprietários.
Parágrafo único. O disposto no inciso II se aplica também às bagagens transportadas no porta-embrulhos para os serviços que transitarem em municípios e/ou regiões metropolitanas nos quais existam pontos terrestres de fronteira alfandegados.

Art. 176. Não será permitido o transporte de passageiros em pé.

Art. 177. Na prestação dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros, a autorizatária deverá observar, em relação ao motorista, a legislação específica, especialmente quanto a:
I - tempo máximo de direção;
II - intervalos de descanso e repouso;
III - troca de motoristas;
IV - uso de estrutura adequada para o descanso.
Parágrafo único. A ANTT poderá adotar medidas cautelares, caso identifique que a inobservância ao disposto no caput represente risco à segurança dos passageiros.

10.- Regras relacionadas à assistência aos passageiros quanto às situações previstas nesta Resolução;

Art. 178. A autorizatária deverá providenciar a devida assistência aos passageiros ao longo de toda a prestação dos serviços, sobretudo quando houver:

I - atraso da viagem;
II - interrupção da viagem;
III - cancelamento de viagem;
IV - incidentes, acidentes ou assaltos; ou
V - outro motivo de sua responsabilidade que interrompa ou atrase a viagem.

§ 1º A assistência aos passageiros em caso de incidentes, acidentes ou assaltos deverá incluir, além das disposições desta Seção, apoio médico, policial e de comunicação.
§2º Em caso de cancelamento de viagem, a autorizatária deverá comunicar ao passageiro e informá-lo das opções disponíveis com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem.

Art. 179. Em caso de atraso da partida por período superior a 1 (uma) hora do horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem, ou nos casos previstos nos incisos III e V do art. 178, o passageiro poderá exigir, à sua escolha, uma das seguintes alternativas:

I - substituição, sem custos para o passageiro, do bilhete de passagem por outro em serviço equivalente da autorizatária, de mesma classe de poltrona ou superior, que venha a ocorrer em até 3 (três) horas após o horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem;

II - aquisição, às custas da autorizatária, de novo bilhete de passagem para serviço equivalente, de mesma classe de poltrona ou superior, de outra autorizatária, que venha a ocorrer em até 3 (três) horas após o horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem;

III - devolução proporcional do valor do bilhete de passagem pago pelo passageiro, caso opte por realizar a viagem em poltrona de classe de conforto inferior; ou

IV - restituição imediata e monetariamente atualizada do valor total do bilhete de passagem pago pelo passageiro, observado o disposto no §6º do art. 181.

Parágrafo único. A correção monetária a que se refere o inciso IV se dará pelo IPCA ou índice equivalente, caso venha a ser extinto.

Art. 180. Nos casos de interrupção da viagem em curso, poderão ser utilizados veículos com cadastro ativo na ANTT de outra autorizatária do serviço regular ou de fretamento para dar continuidade à viagem, desde que comunicado previamente à ANTT, em sistema disponibilizado para tal fim.

§ 1º Caso o veículo utilizado para dar continuidade à viagem possua classe de conforto da poltrona inferior à classe de conforto da poltrona do serviço contratado, caberá à autorizatária, ao final da viagem do passageiro, ressarci-lo pela diferença de preço entre os dois serviços.

§ 2º Para fins do disposto no §1º, caso a empresa esteja praticando diferentes preços para o serviço correspondente à classe de serviço disponibilizada no veículo utilizado para dar continuidade à viagem, ela deverá considerar o menor preço praticado como referência.

§ 3º Para fins do disposto no §1º, caso a empresa inicialmente contratada não disponibilize, para a seção contratada pelo passageiro, classe de serviço correspondente à disponibilizada no veículo utilizado para dar continuidade à viagem, deverá ser utilizado o produto da UMRP pela extensão da seção descrita no bilhete de passagem como referência para o cálculo da diferença de preço a ser restituída ao passageiro.

§ 4º Na hipótese do caput, a viagem deverá estar coberta pelo Seguro de Responsabilidade Civil, em nome da autorizatária na qual o veículo que prestar o socorro estiver com o cadastro ativo.

Art. 181. A autorizatária deverá assegurar a continuidade da viagem em um período máximo de 3 (três) horas após o horário previsto para o início da viagem do passageiro ou do momento da interrupção da viagem em curso, conforme o caso.

§ 1º Nos casos em que não cumprir o disposto no caput, correrão às expensas da autorizatária a alimentação e a hospedagem dos passageiros, incluído o respectivo traslado de ida e volta.

§ 2º A hospedagem será devida quando, após o prazo definido no caput, for constatada a impossibilidade de continuidade da viagem no mesmo dia, independentemente da autorizatária que realizará a viagem.

§ 3º A hospedagem poderá ser substituída por acomodação em local que seja aceito pelo passageiro.

§ 4º A autorizatária poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade de origem da viagem, desde que garanta seu traslado de ida e volta.

§ 5º Caso o passageiro opte por não continuar a viagem, a autorizatária deverá assegurar a imediata e integral restituição do valor total pago pelo bilhete de passagem.

§ 6º Nos casos de restituição do valor total pago pelo bilhete de passagem, também deverão ser restituídos, quando houver, os valores pagos pelas taxas e serviços adicionais não usufruídos integralmente.

Art. 182. A assistência de que trata esta Seção não será devida ao passageiro que optar pela restituição do valor total pago pelo bilhete de passagem, salvo nos casos de incidentes, acidentes ou assaltos.

11. - Especificação dos direitos e deveres dos usuários;

Art. 188. São direitos dos usuários dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros:

I - receber serviço adequado;
II - ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;
III - obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha;
IV - receber da autorizatária informações sobre as características dos serviços oferecidos, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem, entre outras;
V - receber da autorizatária o serviço de transporte conforme especificado no bilhete de passagem, incluindo a classe e o número da poltrona adquirida;
VI - receber da autorizatária, quando for o caso, o serviço acessório conforme estabelecido em contrato;
VII - transportar bagagens gratuitamente no limite da franquia estabelecida;
VIII - ser atendido com urbanidade pelos agentes da autorizatária e da fiscalização, devidamente identificados;
IX - receber auxílio no embarque e desembarque, bem como tratamento prioritário e diferenciado, em se tratando de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, de forma a garantir condição para utilização do serviço de transporte com segurança e autonomia, total ou assistida;
X - receber os comprovantes das bagagens despachadas;
XI - ser indenizado por extravio ou dano da bagagem despachada, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação, conforme procedimento estabelecido pela autorizatária;
XII - receber da autorizatária, em caso de incidente, acidente ou assalto, imediata e adequada assistência;

XIII - receber da autorizatária, em caso de atraso, cancelamento ou interrupção da viagem, ou nas demais situações previstas nesta Resolução, a adequada assistência;
XIV - transportar, sem pagamento, uma criança de até 6 (seis) anos incompletos, por responsável, desde que não ocupe poltrona, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte de menores;
XV - receber indenização do seguro de responsabilidade civil quando devido;
XVI - utilizar os canais de comunicação da autorizatária ou do Poder Público para obter informações para a defesa de seus direitos ou para reclamar da prestação inadequada do serviço; e
XVII - remarcar, transferir ou ter o bilhete de passagem reembolsado conforme as regras estabelecidas no bilhete e na legislação.

Parágrafo único. Salvo disposição em contrário, os direitos e os deveres dos usuários dos serviços se aplicam também aos beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei.

Art. 189. São deveres dos usuários dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros:

I - observar as regras aplicáveis ao bilhete de passagem no momento da sua aquisição;
II - observar as informações descritas no bilhete de passagem adquirido;
III - comparecer ao local de embarque no horário estabelecido, portando o bilhete de passagem;
IV - apresentar documento de identificação ao agente da autorizatária ou aos agentes da fiscalização no momento do embarque e, quando solicitado, em qualquer momento durante a prestação do serviço, inclusive no desembarque;
V - comprovar que é beneficiário de gratuidade ou desconto estabelecido em lei, quando for o caso;
VI - observar as restrições de bagagem estabelecidas pela ANTT e pela autorizatária;

VII - observar as regras e procedimentos relativos aos serviços acessórios contratados estabelecidos pela autorizatária e pela legislação vigente, quando for o caso;
VIII - informar à autorizatária, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário de partida do ponto inicial do serviço, caso deseje transportar equipamentos ou bagagens que extrapolem os limites máximos de peso, volume e dimensão estabelecidos na franquia mínima ou que necessitem de cuidados especiais para o transporte;
IX - Seguir as regras e orientações de segurança estabelecidas pela autorizatária e pela legislação vigente;
X - não portar armas sem autorização legal;
XI - fazer uso do cinto de segurança durante toda a viagem;
XII - manter comportamento adequado durante o embarque e ao longo de toda a prestação do serviço, não comprometendo a segurança, a higiene e o conforto do serviço, bem como a tranquilidade dos demais passageiros;
XIII - não comparecer ao embarque sob efeito de bebida alcoólica, não fazer uso de bebida alcoólica ao longo da viagem, salvo se expressamente permitido pela autorizatária, e não usar produtos fumígenos no interior do veículo;
XIV - proceder à abertura de bagagens, quando solicitado pelos prepostos da autorizatária ou pelos agentes de fiscalização;

XV - zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços; e

XVI - prestar informações relacionadas ao serviço de transporte aos agentes de fiscalização, procedendo com urbanidade e boa-fé.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento dos deveres, os passageiros poderão ter seu embarque recusado ou determinado seu desembarque.

12. - Formas de atendimento ao usuário, incluindo o número do SAC da autorizatária, os canais de comunicação com a Ouvidoria da ANTT e a plataforma Consumidor.gov.br.

12.1. Contato com a empresa

Central de atendimento ao Cliente -SAC: 0800-642-3664

Clientes com deficiência auditiva – 63 98123-4000

WhatsApp de venda - (63) 99228-5555;
ou clique no link https://wa.me/5563992285555

Suporte às vendas WEB: (62) 99931-9109 (apenas mensagem).

12.2. Contato com ANTT

OUVIDORIA ANTT – 166

Whatsapp: (61) 99688-4306

Formulário eletrônico: https://ouvidoria.antt.gov.br/Cadastro/Mensagem.aspx

12.3. Canal governamental para abrir reclamação

www.consumidor.gov.br