

GUIA DO PASSAGEIRO

Tudo o que você precisa saber para viajar tranquilo.

Resolução ANTT nº 6.033/2023 (art. 185)



Em caso de dúvida ou informação pouco clara, vale sempre a regra mais favorável a você (art. 186, §2º da Resolução ANTT 6.033/2023).

PROIBIDO NO ÔNIBUS

Fumar (cigarro ou similar) e consumir bebida alcoólica dentro do veículo.

1 Compra de passagem



Regras principais

- Bilhete emitido na hora da compra e válido por **1 ano** a partir da 1ª emissão.
- Chegue para embarque **30 minutos antes** do horário da viagem.
- Preço pode variar por horário, trecho ou canal. Divergência sem aviso? Vale o **mais barato para você**.
- **Remarcação** dentro da validade: paga/recebe a diferença; taxa possível, nunca maior que a passagem.
- **Transferência** permitida, exceto bilhetes de gratuidade ou marcados como intransferíveis.

2 Gratuidades e descontos previstos em lei

Disponíveis nas viagens do **serviço convencional**. Reserve com até **3 horas** de antecedência. Bilhetes de gratuidade são intransferíveis.

Quem	Benefício	Documento
Criança < 6 anos	Grátis sem ocupar poltrona (1 por responsável)	Certidão / identidade
Idoso 60+ até 2 sal. mín.	2 vagas grátis; esgotadas, 50% desc.	Doc. foto + CPF + renda
Jovem baixa renda	2 vagas grátis; esgotadas, 2 vagas 50%	Identidade Jovem
PcD carente (Passe Livre)	Vagas grátis sem limite + acompanhante	Credencial Passe Livre

3 Desistência e reembolso



Cancelou? Veja seus direitos

- Cancele até **3 horas antes** da partida — basta declarar a vontade.
- Devolução em até **30 dias**; a empresa pode reter até **5%** (multa compensatória).
- Compra **online**: reembolso integral se cancelar em até **7 dias** e não usar o bilhete.
- Faltou sem cancelar 3h antes? **Perde o reembolso**.

4 Bagagem



Franquia grátis (já inclusa na passagem)

- **Bagageiro**: até 30 kg e 300 dm³, nenhuma peça maior que 1 metro.
- **Bagagem de mão**: até 5 kg no porta-embrulho acima do assento.
- Excesso é serviço acessório, com cobrança. Guarde o **tíquete** da bagagem despachada.
- Dano/extravio: reclame **no fim da viagem**, no desembarque, com tíquete, bilhete e documento.
- Cadeira de rodas e ajudas técnicas **não** contam como bagagem: grátis e prioritário.

NÃO transportamos como bagagem

Móveis e eletrodomésticos grandes, equipamentos pesados, objetos frágeis ou de alto valor, dinheiro em espécie, cargas comerciais, inflamáveis/explosivos, tóxicos, armas, cortantes e perecíveis. Consulte a Política de Bagagem para tabela de cobranças de excesso.

5 Transporte de animais (pet)

Serviço acessório oferecido pela Viação Catedral. Leia antes de comprar — são condições próprias deste serviço.

COMO FUNCIONA — a regra essencial

- É **obrigatório comprar uma passagem para o animal**. Ele viaja no **assoalho, ao lado do tutor**, em contêiner rígido.
- O pet **não pode ir no colo** nem ocupar poltrona.
- Não é possível transportar animal em poltrona vendida individualmente **sem a passagem do pet**.



Atenção — dois adultos com um pet

Como o animal vai obrigatoriamente **ao lado do tutor** (no assoalho), a dupla pode ter que ocupar assentos separados, para o tutor ficar junto ao animal. Planeje a compra pensando nisso.

Documentação do pet: atestado veterinário emitido em até 10 dias antes, vacinação em dia (antirrábica e polivalente). Aves e silvestres: atestado + GTA (Guia de Trânsito Animal).

CÃO-GUIA — regra diferente, sempre garantida

- Embarca **gratuitamente** junto à pessoa com deficiência visual, no piso do ônibus.
- **Não paga passagem, não tem limite de peso e não usa contêiner.**
- Basta identificação de cão-guia, vacinação atualizada e equipamentos (coleira, guia, arreio). Sem focinheira. (Decreto 5.904/2006; art. 161 da Resolução).

6 Embarque e documentos



Documentos aceitos

- **Adultos:** RG, CNH com foto, passaporte, carteira de trabalho ou outro doc. oficial com foto.
- **12 a 17 anos:** documento oficial com foto (Res. ANTT 4.308/2014).
- **Até 12 anos:** RG, passaporte ou certidão de nascimento.
- **Estrangeiros:** passaporte, CIE, identidade diplomática/consular ou doc. de viagem válido.
- Perda/roubo: aceita-se B.O. com data de até 30 dias (não vale para menores).

Embarque pode ser recusado

Se o passageiro não se identificar, estiver embriagado, portar arma sem autorização, levar produto perigoso/proibido, levar animal fora das regras ou comprometer a segurança e tranquilidade dos demais.

7 Acessibilidade

- Todos os ônibus da Catedral são acessíveis. Embarque/desembarque de PcD e mobilidade reduzida é **prioritário e assistido**.
- Avise necessidades especiais com **3 horas** de antecedência; equipamentos que excedam o bagageiro, com **24 horas**.
- Proibido cobrar por acessibilidade (Res. ANTT 3.871/2012).

8 Classe de conforto da poltrona

Classe	Reclinação mín.	Distância mín. (DPA)
A — Cama	80°	48 cm
B — Leito	50°	37 cm
C — Semileito	45°	28 cm

D — Executiva	40°	26 cm
R/E — Básica	—	26 cm

Poltrona sem ar-condicionado e sem sanitário é classe “E”. Viagem que continuar em classe inferior à contratada dá direito à diferença de preço.

9 Segurança da viagem



Antes de partir

- **Cinto de segurança** obrigatório durante toda a viagem.
- Saídas de emergência sinalizadas — siga a tripulação.
- Proibido fumar e transportar produtos perigosos/proibidos.
- Viagem coberta por **Seguro de Responsabilidade Civil** (+ DPVAT quando aplicável).

1 Atraso, cancelamento e assistência

Em atraso de partida por mais de 1 hora, cancelamento ou interrupção por responsabilidade da empresa, você escolhe:

- Ser **reacomodado** sem custo em serviço equivalente (mesma classe ou superior) em até 3 horas;
- Passagem em **outra empresa** às custas da Catedral, em até 3 horas;
- **Devolução proporcional** se aceitar classe inferior; ou
- **Restituição integral e corrigida** (IPCA) do valor pago.
- Cancelamento: aviso com **24 horas** de antecedência.
- Sem retomar a viagem em 3 horas: **alimentação e hospedagem** por conta da empresa, com traslado.
- Acidente/incidente/assalto: assistência imediata, com apoio médico, policial e de comunicação.

1 Seus direitos e deveres

VOCÊ TEM DIREITO A

- Serviço pontual, seguro e confortável.
- Poltrona garantida conforme o bilhete.
- Informações claras de horários e preços.
- Auxílio no embarque/desembarque.
- Bagagem grátis na franquia + indenização.
- Assistência em atraso, acidente ou assalto.
- Remarcar, transferir ou reembolsar.

VOCÊ DEVE

- Chegar no horário, com bilhete e documento.
- Usar o cinto toda a viagem.
- Não portar arma sem autorização.
- Não embarcar alcoolizado nem fumar.
- Respeitar os demais passageiros.
- Abrir bagagem se a fiscalização pedir.
- Tratar tripulação e fiscais com respeito.

1 Fale conosco e canais oficiais

VIAÇÃO CATEDRAL — SAC

24h grátis: **0800 007 13 15**
Def. auditiva/fala: **0800 161 00 06**
www.viacaocatedral.com.br
[@viacaocatedral](https://www.instagram.com/viacaocatedral)

ANTT

Telefone: **166**
WhatsApp: (61) 99688-4306
ouvidoria@antt.gov.br

CONSUMIDOR

consumidor.gov.br
PROCON: **151**

Guia informativo baseado na Resolução ANTT nº 6.033/2023 e legislação correlata (Estatuto do Idoso — Lei 10.741/2003; Estatuto da Juventude — Lei 12.852/2013; Lei 8.899/1994; Decretos 9.579/2018 e 5.904/2006). Disponível em todos os pontos de venda e no interior dos veículos.