

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 DE SÃO PAULO (ARTESP)

O Transporte Coletivo Intermunicipal de Passageiros por Ônibus, dentro do Estado de São Paulo, é regulamentado pelo Decreto nº 29.913, de 12 de maio de 1989 e respectivas normas complementares.

### DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS

- I - ser transportado em condições de segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;
  - II - ter garantido o seu lugar no ônibus, nas condições fixadas no bilhete de passagem;
  - III - ser atendido, com urbanidade, pelos prepostos da transportadora, pelos funcionários dos pontos de parada e de apoio e pelos agentes de fiscalização do Departamento de Estradas de Rodagem - DER;
  - IV - ser auxiliado no embarque e desembarque pelos prepostos das transportadoras, tratando-se de criança, senhoras, pessoas idosas ou com dificuldade de locomoção;
  - V - receber informações sobre as características do serviço, tais como tempo de viagem, localidades atendidas e outras de seu interesse;
  - VI - recorrer aos agentes de fiscalização do Departamento de Estradas de Rodagem - DER para obtenção de informações, apresentação de sugestões e reclamações quanto aos serviços;
  - VII - transportar, gratuitamente, volumes no bagageiro e no porta-embrulhos, observado o disposto no artigo 94, do Decreto nº 29.913/89;
  - VIII - receber o comprovante dos volumes transportados no bagageiro;
  - IX - contratar com seguradora a cobertura de risco pelo transporte de bagagem, caso pretenda indenização cujo valor exceda 8 (oito) vezes o valor da Obrigação do Tesouro Nacional - OTN;
  - X - ser indenizado por extravio ou dano dos volumes transportados nos bagageiros, na forma indicada no artigo 102, do Decreto nº 29.913/89;
  - XI - receber, por conta da transportadora e enquanto perdurar a situação, alimentação e pousada, nos casos de interrupção ou retardamento da viagem, por culpa da empresa, na forma indicada no artigo 39, do Decreto nº 29.913/89;
  - XII - prosseguir viagem, no caso de sua interrupção, no mesmo veículo ou em outro de característica idêntica ou superior a daquele inicialmente utilizado;
  - XIII - receber ao término da viagem a diferença do preço de passagem, no caso de, havendo interrupção de viagem, o seu prosseguimento se verifique em veículo de característica inferior a daquele inicialmente utilizado;
  - XIV - receber, em caso de acidente, imediata e adequada assistência por parte da transportadora;
  - XV - transportar, sem pagamento de passagem, crianças de até 5 (cinco) anos de idade, desde que não ocupem assentos, obedecidas ainda as disposições regulamentares existentes sobre o transporte de menores;
  - XVI - receber a importância paga ou revalidar sua passagem, no caso de desistência da viagem, obedecidos os prazos indicados no artigo 93, do Decreto nº 29.913/89.
- Parágrafo único - Além do preço da passagem e das tarifas específicas de utilização de terminais, de pedágio e de serviços de travessia em balsa, o usuário deverá pagar apenas o prêmio de seguro facultativo, desde que haja concordado em contratá-lo.

---

### DO TRANSPORTE DE BAGAGEM GRATUITO NO ESTADO DE SÃO PAULO (ARTESP)

No preço da passagem está compreendido, a título de franquia o transporte obrigatório e gratuito de volumes no bagageiro e no porta embrulhos, observados os seguintes limites máximos de peso e dimensão:

- I - no bagageiro – 2 (dois) volumes com um máximo de 30(trinta) quilos de peso total, sem que cada volume ultrapasse 240 (duzentos e quarenta) decímetros cúbicos de volume e 1 (um) metro na maior dimensão;
  - II - no porta embrulhos – 5 (cinco) quilos de peso total, com dimensões que se adaptem ao porta-embrulhos, desde que não sejam comprometidos o conforto e a segurança dos passageiros.
- Excedida a franquia fixada nos itens I e II, pagará o passageiro, pelo transporte de cada quilograma de excesso ou volume, até 1% (um por cento) do preço da passagem correspondente ao serviço convencional.

- Para efeito do Regulamento da ARTESP, considera-se bagagem o conjunto de objetos de uso pessoal ou familiar conduzidos pelos passageiros em viagem, acondicionados em malas, caixas, sacos ou pacotes.
- Não poderão ser transportados, como bagagem ou encomenda, produtos que, pelas suas características, sejam considerados perigosos ou representem riscos, nos termos da legislação específica sobre transporte rodoviário de cargas, bem assim, aqueles que, pela sua forma ou natureza, comprometam a segurança do veículo, de seus ocupantes e de terceiros.

---

#### DA REVALIDAÇÃO DE BILHETE DE PASSAGEM E DA DESISTÊNCIA NO TRANSPORTE INTERMUNICIPAL NO ESTADO DE SÃO PAULO (ARTESP)

A revalidação será realizada desde que a comunicação seja feita com até 8 (oito) horas de antecedência em relação ao horário de início da viagem, sem custo (art. 93, Decreto 29.913/89).

A desistência e o reembolso será efetivado, desde que comunicado, pelo passageiro, com até 8 (oito) horas de antecedência em relação ao horário de início da viagem, com a retenção de 5% (cinco por cento), sobre o valor da passagem (art. 93, Decreto 29.913/89 e art. 740, Lei Federal nº 10.406/02).

---

#### DA IDENTIFICAÇÃO DE PASSAGEIROS – RECOMENDAÇÕES

- Nenhuma criança ou adolescente menor de 16 (dezesesseis) anos poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhadas dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.
- Considera-se criança, nos termos da Lei nº 8069/90, a pessoa até 12 anos de idade incompletos e adolescente de 12 a 18 anos.
- O agente de fiscalização e o preposto da transportadora poderão solicitar ou realizar, a qualquer tempo, a identificação dos passageiros.

---

 É proibido fumar no interior do veículo

<b>NOME DO PASSAGEIRO:</b>
<b>NÚMERO DO TELEFONE:</b>
<b>NÚMERO DO CPF:</b>
<b>ASSINATURA:</b>

SAC (ANTT): 166 – (ARTESP): 0800 727 8377