



# GUANABARA

[www.expressoguanabara.com.br](http://www.expressoguanabara.com.br)

**PASSAGEIRO,  
CONHEÇA SEUS**

**DIREITOS  
E DEVERES.**

### ***São direitos e obrigações do usuário:***

- I - receber serviço adequado;
- II - receber da ANTT e da transportadora informações para defesa de interesses individuais ou coletivos;
- III - obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha;
- IV - levar ao conhecimento do órgão de fiscalização as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes ao serviço delegado;
- V - zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços;
- VI - ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;
- VII - ter garantida sua poltrona no ônibus, nas condições especificadas no bilhete de passagem;
- VIII - ser atendido com urbanidade pelos prepostos da transportadora e pelos agentes de fiscalização;
- IX - ser auxiliado no embarque e desembarque, em se tratando de crianças, pessoas idosas ou com dificuldades de locomoção;
- X - receber da transportadora informações acerca das características dos serviços, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem e outras relacionadas com os serviços;
- XI - transportar, gratuitamente, bagagem no bagageiro observada os limites de peso total de trinta quilogramas, de volume máximo de trezentos decímetros cúbicos e de maior dimensão de um metro, bem como volume no porta-embrulhos limitado a cinco quilogramas e dimensões compatíveis;
- XII - receber os comprovantes dos volumes transportados no bagageiro;
- XIII - ser indenizado por extravio ou dano da bagagem transportada no bagageiro;
- XIV - receber a diferença do preço da passagem, quando a viagem se faça, total ou parcialmente, em ônibus de características inferiores às daquele contratado;
- XV - receber, às expensas da transportadora, enquanto perdurar a situação, alimentação e pousada, nos casos de venda de mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona, ou interrupção ou retardamento da viagem, quando tais fatos forem imputados à transportadora;
- XVI - receber da transportadora, em caso de acidente, imediata e adequada assistência;
- XVII - transportar, sem pagamento, crianças de até seis anos incompletos, desde que não ocupem poltronas, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte de menores;
- XVIII - efetuar a compra de passagem com data de utilização em aberto, sujeita a reajuste de preço se não utilizada dentro de um ano da data da emissão;

XIX - receber a importância paga, no caso de desistência da viagem, hipótese em que o transportador terá o direito de reter até cinco por cento da importância a ser restituída ao passageiro, ou revalidar o bilhete de passagem para outro dia ou horário;

XX - estar garantido pelo Seguro de Responsabilidade Civil contratado pela transportadora, sem prejuízo da cobertura do seguro obrigatório de danos pessoais (DPVAT).

**O usuário 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-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 ônibus;

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.

**Você também pode se  
comunicar com a ANTT  
pelos seguintes canais:**

- Ouvidoria: ligue **0800-610300**
- E-mail: **ouvidoria@antt.gov.br**
- Site: **www.antt.gov.br** (fale conosco)

