

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS

GUIA DE ORIENTAÇÃO AOS PASSAGEIROS

A **CANTELE E VIAGENS E TURISMO LTDA**, de acordo com o art. 185, do Novo Marco Regulatório do TRIP (Resolução ANTT nº 6.033, de 21 de dezembro de 2023), apresenta aos usuários um GUIA com as principais **informações e regras relacionadas ao Serviço de Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros**, quanto à compra de passagens; a obtenção das gratuidades ou descontos previstos em lei, à desistência de viagem, aos serviços acessórios, ao embarque e a documentação necessária, às bagagens e o procedimento para reclamação de danos e extravios, à acessibilidade, a identificação do nível de conforto da poltrona, à segurança da viagem, à assistência aos passageiros, bem como aos direitos e deveres dos usuários.

Este GUIA estará disponível para consulta no site da empresa – www.cantelle.com.br, - em todos os pontos de venda de passagens e dentro dos veículos, com acesso por meio de QR code.

Das Regras relacionadas à compra de passagens e à desistência de viagem

- 1- A transportadora possui liberdade para fixar o preço a ser pago pelos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros, sendo que poderá acrescer ao preço do bilhete de passagem, a taxa de embarque, e o transporte de bagagem despachada e no porta-embrulhos;
- 2 - A transportadora poderá ofertar preços diferenciados em seções e horários específicos, não sendo obrigatório o oferecimento de igual valor nas demais seções e horários da linha, ou em todas as poltronas disponibilizadas na mesma viagem;
- 3 - Os bilhetes de passagem possuem validade de 1(um) ano a partir da data da primeira emissão;
- 4 - O horário de apresentação para embarque deverá ser de 30(trinta) minutos antes do horário de início da viagem;
- 5 - O passageiro somente poderá ser transportado de posse do respectivo bilhete de passagem;



6 - O bilhete de passagem é emitido no ato da aquisição;

7 – Deverão constar nos bilhetes de passagens, sem prejuízo de outras informações: I – identificação da transportadora: CNPJ, endereço, número do SAC; II – identificação do bilhete: número do bilhete e da via, série, subsérie conforme o caso, chave de acesso ao BP-e, se for o caso, local de emissão do bilhete, e data e horário da emissão do bilhete; III – identificação da viagem: prefixo da linha, ou outro código de identificação do serviço definido pela ANTT, e municípios de origem e destino das linhas; IV – identificação do passageiro: nome, número e tipo do documento de identificação oficial, número do CPF, se possuir, número ou código de identificação do documento comprobatório do benefício de gratuidades e descontos previstos em lei, quando for o caso, V – serviço comercializado e informações para embarque: município e local de embarque do passageiro, data e horário de apresentação para embarque, data e horário de início da viagem do passageiro, classe do serviço, número da poltrona, e município e local de desembarque do passageiro; VI – informações sobre os valores pagos: preço do serviço, valor do ICMS, taxa de embarque, se houver, categoria do beneficiário, nos casos de gratuidades e descontos previstos em lei, e regra aplicada ao bilhete para transferência e remarcação, e VII – indicação de que direitos e deveres dos passageiros.

8 - O usuário poderá remarcar o bilhete de passagem dentro do prazo de validade, para alteração de data, horário ou classe do serviço;

9 - A partir de 3(três) horas antes do horário de início da viagem até a data de validade do bilhete, o usuário poderá remarcar a data, horário ou a classe do serviço, sendo que a transportadora poderá cobrar 20% (vinte por cento) da tarifa a título de remarcação, e com entrega de recibo ao usuário;

10 - O usuário, no caso de remarcação, pode optar por receber a diferença entre o valor originalmente pago e o valor ofertado no ato da remarcação;

11 - O usuário tem o direito de solicitar o cancelamento e o reembolso do valor pago pelo bilhete, mediante a simples declaração de vontade até 3(três) horas antes do horário de início de sua viagem;

12 - Solicitado o cancelamento, a transportadora efetuará a devolução do valor pago ao usuário em até 30(trinta) dias, a partir da data do pedido, com a retenção de 5% (cinco por cento) da importância a ser restituída ao passageiro a título de multa compensatória;

13 - O usuário que adquirir o bilhete de passagem em pontos de venda não presenciais (site/plataforma de venda) 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;

14 - 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 a perda do direito ao reembolso;

15 - Os bilhetes de passagem são nominais, mas podem ser transferidos a outro passageiro. A transportadora pode comercializar bilhetes que sejam intransferíveis (bilhetes emitidos em decorrência de promoção comercial, período do ano, etc), desde que seja dada ciência (clara identificação) ao usuário de tal situação e ocorra a sinalização de não transferência no bilhete de passagem.



Das regras para obtenção das gratuidades ou descontos previstos em lei

- 1 - A transportadora é obrigada a transportar gratuitamente, uma criança de até 6(seis) anos incompletos, por responsável, desde que não ocupe poltrona, em qualquer viagem;
- 2 - As gratuidades e descontos previstos em lei serão disponibilizadas somente no serviço CONVENCIONAL, sendo: IDOSOS – 2(duas) vagas gratuitas para pessoas idosas com renda de até 2(dois) salários-mínimos; e desconto de 50%(cinquenta) do preço do serviço quando esgotadas as vagas gratuitas; PASSE LIVRE – vagas gratuitas, sem limitação de assentos, para pessoas com deficiência comprovadamente carentes, titulares da credencial do Passe Livre; JOVEM – 2(duas) vagas gratuitas para pessoas jovens de baixa renda, titular da Identidade Jovem; e 2(duas) vagas, com desconto de 50%(cinquenta por cento) no preço do serviço para pessoas jovens de baixa renda, titulares da Identidade Jovem, quando esgotadas as vagas gratuitas;
- 3 - A pessoa IDOSA beneficiária da gratuidade e a pessoa com deficiência titular da credencial (PASSE LIVRE) estão ISENTAS do pagamento da taxa de embarque;
- 4 - O beneficiário da gratuidade deve comparecer ao ponto de embarque até 30(trinta) minutos antes da hora marcada para o início da viagem e que o não comparecimento acarretará a perda do benefício;
- 5 - Os beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei, inclusive na hipótese de aquisição de bilhete de passagem por meio virtual, deverão apresentar-se para embarque e comprovar os requisitos para o usufruto do benefício com, pelo menos, 30(trinta) minutos de antecedência da hora marcada para o início da viagem;
- 6 - Para a 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 – PASSE LIVRE – Credencial de Passe Livre; JOVEM – Identidade Jovem; IDOSOS – Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas, Contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador, Carnê de contribuição para o INSS, Extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social ou privado; Carteira de Pessoa Idosa, versão digital emitida pela Secretaria Nacional de Assistência Social(SNAS), ou Documento ou Carteira emitida pelas Secretarias de Assistência Social, ou congêneres, em nível estadual ou municipal;
- 7 - 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;
- 8 - No caso de negativa da concessão do benefício, inclusive para a viagem de retorno, a transportadora deverá emitir, no ato, documento ao solicitante, indicando o motivo da recusa.



Das regras relacionadas às bagagens e aos serviços acessórios

1 - A franquia mínima de transporte de bagagem por passageiro é de 30(trinta) quilos de peso total e volume máximo de 300(trezentos) decímetros cúbicos, no bagageiro, e 5(cinco) quilos de peso total, no porta-embrulhos, 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;

2 - O porta-embrulhos é o espaço destinado para o transporte de bagagens junto aos passageiros cujas dimensões se adaptem a este espaço e cujas características não comprometam o conforto, a segurança e a higiene do serviço prestado aos passageiros. A bagagem transportada no porta-embrulhos é considerada bagagem não despachada, sob guarda e responsabilidade do passageiro. A bagagem não poderá exceder 5(cinco) quilos, e os volumes não podem ficar parcialmente acomodados. Assim, malas com rodas e alças somente podem ser acomodadas no porta-embrulhos, desde que não excedam 5kg, e se adaptem totalmente ao compartimento, sem risco de queda ou movimentação que comprometa a segurança dos passageiros;

3 - A transportadora responde pela indenização da bagagem despachada (bagagem transportada no bagageiro do veículo) no caso de danos e extravios, sendo que a bagagem transportada no porta-embrulhos do veículo é de responsabilidade exclusiva do passageiro e não está sujeita a qualquer tipo de indenização por dano ou extravio.

4 - No caso de caso de dano parcial na bagagem despachada, a transportadora responde até o valor de R\$ 815,54(oitocentos e quinze reais e cinquenta e quatro centavos), e a quantia de R\$ 2.718,47(dois mil setecentos e dezoito reais e quarenta e sete centavos), nos casos de extravio ou dano integral;

5 - Os equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida, bem como os passageiros com crianças de colo, não são considerados bagagem, sendo obrigatório, gratuito e prioritário o seu transporte;

6 - 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 transportadora, em 3(três) vias, sendo que: (a) a 1ª via será fixada na 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 transportadora. II – utilização, nas bagagens transportadas no porta-embrulhos, de tíquete de bagagem, é obrigatória, apenas nos serviços que transitarem em municípios e/ou regiões metropolitanas nos quais existam pontos de fronteiras terrestres alfandegados.

7 - A reclamação de dano ou extravio deverá ser feita à transportadora ou ao seu preposto, obrigatoriamente ao término da viagem, onde se verifique o desembarque do passageiro, em formulário próprio fornecido pela transportadora, 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 da bagagem danificada ou extraviada.

8 - Uma via do formulário com o registro da reclamação deverá ser entregue ao passageiro e deverá conter a identificação da transportadora, do preposto responsável pelo atendimento do passageiro, e a data do registro; 9 - A transportadora não poderá reter o bilhete de passagem ou o tíquete de

bagagem, que deverá permanecer sob a posse do passageiro.

10 - A transportadora poderá oferecer serviços acessórios simultaneamente ao serviço regular de transporte coletivo interestadual de passageiros;

11 - O transporte de encomendas e o transporte de animais são considerados serviço acessórios;

12 - A transportadora poderá recusar o embarque ou determinando o seu desembarque do usuário que transportar ou pretender embarcar consigo animais domésticos ou silvestres, sem o devido acondicionamento ou em desacordo com disposições legais ou regulamentares;

13 - O passageiro não pode transportar consigo, uma caixa de transporte de animais com peso superior a cinco quilos, bem como aquela não pode interferir no conforto e na segurança dos demais passageiros

Das regras de embarque, do nível de conforto da poltrona, da assistência aos passageiros, e da segurança da viagem

1 - A identificação do passageiro que constar no bilhete de passagem deverá ser observada no momento do embarque;

2 - A identificação do passageiro de nacionalidade brasileira, maior ou adolescente(12 a 17 anos), será atestada por um dos seguintes documentos: I – Carteira de Identidade; II – Carteira de Identidade emitida por conselho ou federação de categoria profissional, com fotografia e fé pública em todo território nacional; III – Cartão de Identidade expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República, incluindo o Ministério da Defesa e os Comandos da Aeronáutica, da Marinha e do Exército; IV – Carteira de Trabalho; V – Passaporte Brasileiro; VI – Carteira Nacional de Habilitação – CNH com fotografia; ou VII – outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo território nacional;

3 - A identificação da criança (pessoa até 12 anos de idade incompletos) será atestada, no caso de viagem nacional, mediante a apresentação da carteira de identidade, passaporte ou certidão de nascimento da criança (original ou cópia autenticada em cartório);

4 - Quando se tratar de viagem nacional, nenhuma criança ou adolescente menor de 16 anos poderá viajar para fora da Comarca de onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial;



- 5 - A autorização não será exigida quando: tratar-se de comarca contígua à da residência da criança ou do adolescente menor de 16(dezesseis) anos, se na mesma Unidade da Federação, ou incluída na mesma região metropolitana ou região integrada de desenvolvimento (RIDE);
- 6 - A autorização não será exigida quando: I - tratar-se de comarca contígua à da residência da criança ou do adolescente menor de 16 (dezesseis) anos, se na mesma unidade da Federação, ou incluída na mesma região metropolitana ou região integrada de desenvolvimento (Ride); II – a criança ou o adolescente menor de 16(dezesseis) anos estiver acompanhada: (a) de ascendente ou colateral, até o terceiro grau, ambos maiores, comprovado documentalmente o parentesco; (b) de pessoa maior, expressamente autorizada pelo pai, mãe ou responsável.
- 7 - A transportadora deverá oferecer auxílio para o embarque e o desembarque de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;
- 8 - O embarque do passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida deverá ser preferencial em relação aos demais passageiros;
- 9 - Previamente ao início da viagem, a transportadora deverá comunicar aos usuários os procedimentos de segurança: I – obrigatoriedade do uso do cinto de segurança; II – localização das saídas de emergência e os procedimentos para sua utilização; III – proibição do uso de cigarro, ou de qualquer outro produto fumífero no interior do veículo; e IV – proibição do transporte de produtos considerados proibidos ou perigosos.
- 10 - As saídas de emergência deverão ser identificadas com a transcrição "Saída de Emergência", além de serem disponibilizadas as devidas instruções de manuseio.
- 11 - No caso da existência de cortinas nas janelas destinadas à saída de emergência, nelas deverão conter a transcrição de que trata o caput e terão a cor diferenciada das demais, preferencialmente na cor vermelha, com a transcrição na cor branca ou a indicação das saídas de emergência poderá ser feita por meio de displays indicativos (texto apostro à luminária), a serem afixados em locais apropriados da parte interna da carroceria e com ampla visibilidade aos passageiros, não podendo esses dispositivos serem obstruídos por cortinas ou outros obstáculos.
- 12 - O Seguro de Responsabilidade Civil deverá garantir aos usuários do transporte providos de bilhete de passagem a liquidação dos danos causados em virtude de acidentes quando da realização de viagens do serviço regular.
- 13 - Em caso de cancelamento de viagem, a transportadora 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;
- 14 - Do atraso no início da viagem - O usuário poderá exigir, em caso de atraso da partida por período superior a 1(uma) hora do início da viagem previsto no bilhete de passagem, a sua escolha, uma das seguintes alternativas: (a) substituição, sem custos adicionais, do bilhete de passagem por outro em serviço equivalente, 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; (b) aquisição, às custas da transportadora, de novo bilhete de passagem para serviço equivalente, de mesma classe de poltrona ou superior, de outra transportadora, que venha a ocorrer em até 3(três) horas após o



bilhete de passagem pago pelo passageiro, caso opte por realizar a viagem em poltrona de classe de conforto inferior; e (d) restituição do valor total pago pelo bilhete de passagem.

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

16 - A transportadora 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;

17 - Nos casos em que não for possível continuar a viagem no prazo de 3(três) horas, a transportadora é responsável por fornecer alimentação aos passageiros;

18 - A hospedagem será devida quando, após o prazo de 3(três) horas, for constatada a impossibilidade de continuidade da viagem no mesmo dia,

19 - O custo do traslado de ida e volta da hospedagem também é da transportadora;

20 - A hospedagem poderá ser substituída por acomodação em local que seja aceito pelo passageiro;

21 - A transportadora 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;

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

23 - De acordo com os parâmetros da ANTT, o tempo de parada nos terminais, pontos de apoio e lanche/refeição, são: para lanche o intervalo de 20 minutos, refeição 30 minutos, e apoio e embarque e desembarque 10 minutos.

24 - A classe de conforto da poltrona, depende do grau de reclinção final mínima em relação à vertical e a distância mínima para poltrona imediatamente anterior. Assim, Categoria (A) CAMA, tem 80 graus de reclinção e 48 cm de distância mínimas; Categoria (B) LEITO, tem 50 graus de reclinção e 37 cm de distância mínimas; (C) SEMILEITO, tem 45 graus de reclinção e 28 cm de distância mínimas; (D) EXECUTIVA, tem 40 graus de reclinção, e 26 cm de distância mínimas; e (E) BÁSICA(CONVENCIONAL), sem reclinção e 26 cm de distância mínima.

25 - A classe de conforto da poltrona deverá ser indicada no bilhete de passagem;

Das Regras relacionadas à acessibilidade

1 – A empresa transportadora deverá oferecer auxílio para o embarque e o desembarque de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.



- 2 - 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.
- 3 - O tipo de acessibilidade será comprovado por meio de inscrição das características ou dos tipos de acessibilidade no campo "observações" do CRLV, conforme atos normativos da Senatran e do Contran.
- 4 - Os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida têm direito a receber tratamento prioritário e diferenciado de forma a garantir a eles condição para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.
- 5 - As empresas transportadoras garantirão o embarque ou desembarque de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, adotando uma ou mais das seguintes possibilidades: I - Passagem em nível da plataforma de embarque e desembarque do terminal (ou ponto de parada) para o salão de passageiros; II - Dispositivo de acesso instalado no veículo, interligando este com a plataforma; III - Dispositivo de acesso instalado na plataforma de embarque, interligando-a ao veículo; IV - Rampa móvel colocada entre veículo e plataforma; ou V - Plataforma elevatória.
- 6 - Os passageiros portadores de deficiência ou com mobilidade reduzida deverão ter acesso aos seus equipamentos e ajudas técnicas nos locais de embarque e desembarque de passageiros e em todos os pontos intermediários de parada, entre a origem e o destino das viagens.
- 7 - Na hipótese de equipamento de auxílio não ser compatível com o bagageiro, sendo impossível o armazenamento, o passageiro deverá providenciar o seu transporte, arcando com as despesas decorrentes.
- 8 - A pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida deverá indicar eventuais necessidades de atendimento especial durante a viagem com antecedência mínima de 3 (três) horas do horário de partida do ponto inicial do serviço.
- 9 - É recomendável que o passageiro se apresente com antecedência mínima de 30 (trinta) minutos do horário de partida da sua viagem no local designado pela transportadora.
- 10 - O embarque do passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida será preferencial em relação aos demais passageiros, e no destino final, seu desembarque deverá ser posterior ao dos demais passageiros, exceto os casos de passageiros com cão-guia, quando esta prioridade poderá ser invertida.
- 11 - O passageiro com deficiência visual poderá ingressar e permanecer no veículo com o cão-guia, o qual será transportado gratuitamente, no piso do veículo, próximo ao seu usuário.
- 12 - O acesso do animal se dará por meio de identificação de cão-guia, carteira de vacinação atualizada e equipamentos (coleira, guia e arreio com alça), dispensado o uso de focinheira;
- 13 - O treinador, instrutor ou acompanhante habilitado quando o cão estiver em fase de socialização ou treinamento, devendo o animal estar devidamente identificado por uma plaqueta com a inscrição "cão-guia em treinamento", dispensado o uso de arreio com alça;



14 - O treinador, instrutor ou acompanhante habilitado quando o cão estiver em fase de socialização ou treinamento, não terão direito à gratuidade de passagem.

15 - Caso o passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida precise utilizar o sanitário durante a viagem, deverá comunicar à tripulação, para que, caso necessário, possa utilizar as instalações do posto de serviços mais próximo.

16 - 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. No caso de incompatibilidade do equipamento com o bagageiro, a empresa transportadora fica dispensada do transporte, devendo informar ao passageiro para que providencie o transporte de outra forma.

Dos Direitos e Deveres dos Usuários

São DIREITOS dos usuários dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros: I – receber serviço adequado(aquele que satisfaz as condições de regularidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade); 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 transportadora informações sobre as características dos serviços oferecidos, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem, entre outras; V – receber da transportadora o serviço de transporte conforme especificado no bilhete de passagem, incluindo a classe e o número da poltrona adquirida; VI – receber da transportadora, 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 transportadora 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 30(trinta) dias, contados da data da reclamação, conforme procedimento estabelecido pela transportadora; XII – receber da transportadora, em caso de incidente, acidente ou assalto, imediata e adequada assistência; XIII – receber da transportadora, em caso de atraso, cancelamento ou interrupção da viagem, 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 transportadora 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.



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; III – comparecer ao local de embarque no horário estabelecido, portando o bilhete de passagem; IV – apresentar documento de identificação ao agente da transportadora 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 transportadora; VII – observar as regras e procedimentos relativos aos serviços acessórios contratados estabelecidos pela transportadora e pela legislação vigente, quando for o caso; VIII – informar a transportadora, 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 transportadora 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 transportadora, e não usar produtos fumíferos no interior do veículo; XIV – proceder à abertura de bagagens, quando solicitado pelos prepostos da transportadora 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.

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

Das Informações aos Usuários

- As informações quanto ao Serviço de Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros podem ser obtidas no site da ANTT - <https://www.gov.br/antt/pt-br/assuntos/passageiros> - (origem/destino das linhas interestaduais, direitos e deveres, documento de identificação para embarque, gratuidades e benefícios tarifários e passe livre), quanto aos Pontos de venda de passagens e horários de funcionamentos das linhas interestaduais operadas pela CANTELLE VIAGENS E TURISMO LTDA bem como as formas de atendimento estão disponibilizadas no site da transportadora, no SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), nos canais de comunicação com a Ouvidoria da ANTT, e na Plataforma Consumidor.gov.br, quais sejam:



Cantelle Viagens e Turismo LTDA – CNPJ nº 88.327.960/0001-01 – www.cantelle.com.br

Rua Machado de Assis, nº 809, Região do Lago, CEP: 85.812-280, Cascavel/PR

Contato: (42) 3220.3500

SAC / WHATSAPP: 0800 42 10000

Ouvidoria da ANTT – 166 – WhatsApp: (61) 99688-

4306

<https://ouvidoria.antt.gov.br>

Plataforma: Consumidor.gov.br

