

DIREITOS DO PASSAGEIRO*

RESOLUÇÃO ANTT Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014.

- 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 característica inferior à 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.

* Válido para viagens interestaduais e internacionais, sob regulação da ANTT. Para viagens intermunicipais dentro do mesmo estado, consulte a empresa transportadora para mais informações.