

Guia de Orientação aos Passageiros - BUENO VIAGENS

Sumário

I.	Regras Relacionadas à Compra de Passagens.....	3
II.	Regras para Obtenção das Gratuidades ou Descontos Previstos em Lei 10	
III.	Regras Relacionadas à Desistência de Viagem	14
IV.	Regras Relacionadas aos Serviços Acessórios, Quando Oferecidos	15
V.	Regras Relacionadas ao Embarque, Incluindo a Documentação Necessária 16	
VI.	Regras Relacionadas às Bagagens, incluindo o procedimento para reclamações de danos e extravios de bagagem;.....	19
VII.	Regras Relacionadas à Acessibilidade	22
VIII.	Regras de Identificação do Nível de Conforto da Poltrona	25
IX.	Regras Relacionadas à Segurança da Viagem.....	27
X.	Regras Relacionadas à Assistência aos Passageiros	29
XI.	Especificação dos Direitos e Deveres dos Usuários	33
XII.	Formas de Atendimento ao Usuário	35

APRESENTAÇÃO

Bem-vindo à BUENO VIAGENS!

Nosso compromisso é garantir uma viagem segura, confortável e acessível a todos os passageiros.

Este Guia de Orientação foi desenvolvido conforme o art. 185 da Resolução nº 6.033, de 21 de dezembro de 2023, com informações importantes sobre os direitos e deveres dos usuários. Nele os usuários encontram as seguintes informações:

1. regras relacionadas à **compra de passagens**;
2. regras para **obtenção das gratuidades** ou **descontos previstos em lei**;
3. regras relacionadas à **desistência** de viagem;
4. regras relacionadas aos **serviços acessórios**, quando oferecidos;
5. regras relacionadas ao **embarque**, incluindo a documentação necessária;
6. regras relacionadas às **bagagens**, incluindo o procedimento para reclamações de danos e extravios de bagagem;
7. regras relacionadas à **acessibilidade**;
8. regras de identificação do **nível de conforto da poltrona**;
9. regras relacionadas à **segurança** da viagem;
10. regras relacionadas à **assistência aos passageiros** quanto às situações previstas na Resolução 6.033/2023;
11. especificação dos **direitos e deveres dos usuários**; e
12. formas de **atendimento ao usuário**, incluindo o número do SAC da autorizatória, os canais de comunicação com a Ouvidoria da ANTT e a plataforma Consumidor.gov.br.

I. Regras Relacionadas à Compra de Passagens

1. A Bueno Viagens será remunerada mediante **preço pago pelo bilhete de passagem** e pela **comercialização de serviços acessórios** prestados simultaneamente ao serviço de transporte, **com liberdade para fixar o preço a ser pago pelos serviços**, nos termos do art. 132 da Resolução ANTT nº 6.033/2023.
2. Ao preço do serviço poderá ser acrescida **taxa de embarque**, eventualmente cobrada pela instalação utilizada como ponto de embarque dos passageiros.
3. No preço do serviço está incluído, a título de franquia, o transporte de **bagagem** despachada e no porta-embrulhos, observados os limites máximos: a) no bagageiro, 30 (trinta) quilos de peso total e volume máximo de 300 (trezentos) decímetros cúbicos, limitada a maior dimensão de qualquer item da bagagem a um metro; e b) no porta-embrulhos, 5 (cinco) quilos de peso total, 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.
4. A **pessoa idosa beneficiária da gratuidade** e a **pessoa com deficiência titular da credencial de Passe Livre** estão isentas do pagamento da taxa de embarque.
5. A Bueno Viagens **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, nos termos do § 3º do art. 132 da Resolução ANTT nº 6.033/2023.
6. A **venda** de bilhetes de passagem será efetuada em todos os pontos de venda da empresa transportadora, próprios ou terceirizados.
7. **Pontos de venda** de bilhetes de passagem da Bueno Viagens:

Cidade	Endereço	Horário de atendimento	Contato
Araguaína - TO	Av. Santos Dumont, 628 - Lot. Manoel Gomes da Cunha. Guichê 26	Todos os dias - 07h as 19h	(63) 9292-9194
Araguaína - TO	Av. Santos Dumont, 628 - Lot. Manoel Gomes da Cunha. Guichê 01	Segunda a sexta - 08h as 19h. Sábado - 08h as 14h. Domingo - Fechado	(63) 99108-8688
Araguaína - TO	Av. Santos Dumont, 628 - Lot. Manoel Gomes da Cunha. Guichê 11	Segunda a sexta - 08h as 19h. Sábado - 08h as 14h. Domingo - Fechado	

Araguaína - TO	Av. Santos Dumont, 628 - Lot. Manoel Gomes da Cunha. Guichê 21	Segunda abre as 06h e funciona 24h, só fecha no domingo 23:59hrs e reabre de novo na segunda 06hrs	
Araguaína - TO	Av. Santos Dumont, 628 - Lot. Manoel Gomes da Cunha. Guichê 14	Domingo a Sexta 07:30 às 00:00. Sábado das 07:30 às 16:00hs	(63) 99215-2881
Araguaína - TO	Av Filadelfia, Nº 2490, Bairro Jardim Filadelfia, Supermercado Campelo Andar Guichê De Passagens.	Seg a Sexta das 08:00 às 13:00 – 15:00 às 19:00. Sábado 08:00 às 12:00. Domingo Fechado	(63) 99229-7550
Colinas - TO	Rua 07 de Setembro, nº 240, Setor Rodoviário	06:00 às 01:00	(63) 98131-8287
Guaraí - TO	Av. Pará, nº 1431, Centro	6:30 às 20:00	(63) 98426-0167
Miranorte – TO. Alvaro	Av Jose Amancio De Carvalho, Sn, Bairro Centro. Sala 02	Das 06:00 às 22:00 e das 00:00 às 02:30	(63) 98512-6807
Miranorte – TO	Avenida Tocantins, centro guichê 04	Das 05:00 as 22:00	(63) 98408-2091
Miracema - TO	Av. Irmã Emma Rodolfo Navarro, s/n, Setor Universitário	Das 07:30 as 11:30 e das 13;30 as 20;30 hs	(63) 99957-7079
Palmas – TO Sala Vip	Q 412 Norte Al 6, 28 Sala 3 - Arne – Posto Petrosshop	Seg a Sáb. 08:00 às 23:59 Dom. 09:00 às 23:59	(63) 98425-8229
Palmas – Grande Rio	Quadra ASR SE 125 Ave LO 27 - Rodoviária	das 06 as 20 hs	(63) 99216-4170
Palmas – TO Pedro	Quadra ASR SE 125 Ave LO 27. Guichê 08 - Rodoviária	Seg a Sexta de 07:30 a 20:00 – Sáb., Dom. e Feriados das 08:00 as 12:00 e 14:00 as 20:00	(63) 98404-8538
Palmas – TO Neri	Quadra ASR SE 125 Ave LO 27. Guichê 12 - Rodoviária	08:00h às 12:00h e das 14:00h às 20:00hs	(63) 99224-1402
Palmas – TO Cometa	Quadra ASR SE 125 Ave LO 27. Guichê 29 - Rodoviária	das 06 as 20 hs	(63) 98491-1600
Palmas – TO Bueno Vanderley	Quadra ASR SE 125 Ave LO 27. Guichê 29 - Rodoviária	Seg a Sexta das 06h às 16h e das 18h às 23:59. Sáb. das 08h às 16h e das 16h às 20h. Dom. das 09h às 16h e das 18h às 23:59.	(63) 99129-1303
Palmas – TO Edvaldo	Quadra ASR SE 125 Ave LO 27.	Seg a Sexta das 08h às 12h e das 14h às 18h. Sáb. Dom. e Feriados das 08h às 12h e das 15h às 18h	(63) 98119-7754
Carolina - MA	Av. Elías Barros, 1163-1263, Alto da Colina	07:00 às 11:00; 13:00 às 17:00 e das 18:00 às 20:30	(99) 98193-9932

Riachão - MA	BR 230 rodoviária de riachão. box 03	Das 6:00 as 11:00e das 14:00 as 18:00	(38) 99742-1099
Balsas - MA	Centro, BR 230, rodoviária central, guichê 8	4:30 as 20h	(99) 98814-9211
São R. das Mangabeiras - MA	Br 230 avenida rodoviária	Seg. a sexta das 05:00 as às 12:00 e das 14:00 às 21:00. Sáb das 5:00 às 12:00 e das 18:00 às 21:00. Dom. das 18:00 as 21:00	(99) 98455-1684
São D. do Azeitão - MA	Avenida Maria Bezerra, 01, Centro	Seg a Sexta 07:30 às 11:00; 13:30 as 17:00 e das 20:00 às 22:30. Sáb. das 7:30 às 16:00	(99) 98413-9163
Pastos Bons - MA	Avenida Domingos Sertão, S/N, Bairro São José	08:00 às 13:00 - 14:30 às 21:00	
São J. dos Patos - MA	Rod. Av. Presidente Medice, s/n, Bairro Centro	08:00 às 18:00	(99) 98810-6681
Barão de Grajaú - MA	Rodovia BR 230 km 03, 1234	Seg a Sexta: 08:00 às 11:30, 14:00 às 18:00. Sáb, Dom. e Feriados 09:00 às 10:00 e das 16:00 às 18:00	(89) 99429-7467
Florianópolis - PI	BR Filadelfo Freire De Castro S/N Box 10, 2 Andar, Bairro Bom Lugar	05:30 às 23:00	(89) 99433-7098
Oeiras - PI	Av. Transamazônica, Terminal Rodoviário, SN, Bairro Juranir – Box 05	07:15 às 11:20 13:00 às 15:00 18:00 às 21:30	(89) 99473-2102
Picos - PI	Avenida Senador Helvídio, nº 467, Bairro Boa Sorte	05:00 as 12:00 e das 15:00 as 19:40	(99) 98513-5988
Xambioá - TO	Praça Manuel Dias Freitas, nº 33 bairro baixa fria	Seg a Sábado 07:00 às 21:00. Domingo 13:30 às 21:00.	(63) 99250-2738
São Geraldo - PA	Av. Castelo Branco 1366, Centro.	Seg a Sáb 08:00 às 11:00 – 12:30 às 20:00. Dom. 14:00 às 20:00	(63) 99277-6345
São D. do Araguaia - PA	Avenida duque de Caxias, S/N, Bairro São Gabriel	Seg a Sáb. 07:00 às 18:30.	(94) 99141-9663
Marabá – PA Cargas	Av Itacaiunas número 124 B Bairro laranjeiras	Seg a Sexta de 08:00 às 12:00 - 14:00 as 17:30. Sáb. das 08:00 às 12:00 Dom. Fechado	(94) 98409-5440
Marabá – PA Folha 32	Terminal rodoviário Folha 32 - Nova Marabá. Guichê 09	09:00 às 12:00 - 14:00 às 17:30	(94) 99239-9819

Marabá – PA KM 06	Terminal rodoviário Miguel Pernambuco, KM06 transamazônica, Nova Marabá	05:00 às 22:00	(94) 99223-4312
Eldorado dos Carajás - PA	Av, oziel carneiro número 31	06:00 às 20:00	(94) 99270-9934
Parauapebas - PA	Rua Rio Claro, Sn - Bairro Beira Rio	06:00 as 21:00	(94) 99668-1705
Canaã dos Carajás - PA	AV. Principal Weny Cavalcante guiche n.12	6:00 as 20:30	(94) 97400-0395

8. Excepcionalmente, será efetuada a **venda de bilhetes no interior do veículo** durante a viagem em curso, nos pontos de embarque vinculados à linha.
9. Nas **vendas** presenciais, eletrônicas ou virtuais, **realizadas por terceiros**, será identificado, de forma clara e objetiva, o nome da Bueno Viagens, inclusive na divulgação do serviço
10. No bilhete de passagem será informado o **horário de apresentação para embarque**, que deverá ser de 30 (trinta) minutos antes do horário de início da viagem do passageiro.
11. **O preço do serviço para uma mesma viagem poderá ser diferenciado** em função do ponto de venda utilizado ou de outras condições definidas e previamente informadas aos usuários pela Bueno Viagens.
12. Em caso de divergência entre o preço divulgado e o preço no momento da compra, prevalecerá o preço mais favorável ao usuário, caso não tenham sido previamente informadas as condições do preço divulgado.
13. O passageiro somente poderá ser transportado de posse do respectivo bilhete de passagem.
14. Nas viagens dos serviços interestaduais operados simultaneamente ou nas operações conjuntas com serviços intermunicipais, os passageiros deverão estar de posse dos bilhetes de passagem correspondentes à linha interestadual ou intermunicipal do serviço adquirido, conforme o caso.
15. O bilhete de passagem será emitido no ato da aquisição.
16. Nas vendas efetuadas no interior do veículo, o bilhete de passagem deverá ser emitido no ato do embarque do passageiro, sendo vedada a emissão posterior.

17. A Bueno Viagens utilizará o **Bilhete de Passagem Eletrônico** (BP-e) ou documento equivalente, conforme especificação do órgão fazendário responsável.
18. No caso de emissão do Bilhete de Passagem Eletrônico (BP-e), será emitido e entregue ao passageiro o documento auxiliar do bilhete de passagem eletrônico (DABPE), no ato de aquisição do bilhete pelo passageiro.
19. O passageiro poderá solicitar, a qualquer momento e desde que não tenha utilizado o serviço, a **reemissão** de sua via do bilhete de passagem ou do documento auxiliar do bilhete de passagem eletrônico (DABPE), mediante apresentação de documento oficial com foto e o CPF, se o possuir.
20. Deverão constar nos **bilhetes de passagens**, sem prejuízo de outras informações:
- ✓ CNPJ, razão social, endereço e número do SAC da empresa transportadora;
 - ✓ número do bilhete e da via, série, subsérie conforme o caso;
 - ✓ chave de acesso do Bilhete de Passagem Eletrônico (BP-e), se for o caso;
 - ✓ local, data e horário da emissão do bilhete;
 - ✓ prefixo da linha, ou outro código de identificação do serviço definido pela ANTT;
 - ✓ municípios de origem e destino da linha;
 - ✓ identificação do passageiro: nome; número e tipo do documento de identificação oficial; número do CPF, se o possuir;
 - ✓ número ou código de identificação do documento comprobatório do benefício de gratuidades e descontos previstos em lei, quando for o caso.
 - ✓ serviço comercializado e informações para embarque: município e local de embarque do passageiro, data e horário de apresentação para embarque, data e horário do início da viagem do passageiro, classe do serviço, número da poltrona, e município e local de desembarque do passageiro.
 - ✓ 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.
 - ✓ indicação de que os direitos e deveres dos passageiros podem ser consultados no Guia de Orientação aos Passageiros;

- ✓ informação de que a viagem será realizada com veículo do tipo micro-ônibus categoria M3, quando for o caso. A ausência dessa informação no bilhete de passagem dará ao passageiro, caso decida não viajar, o direito ao reembolso imediato, integral e monetariamente atualizado do bilhete de passagem, mesmo após o horário de embarque. A correção monetária se dará pelo IPCA ou índice equivalente, caso venha a ser extinto.
21. Quando houver troca de veículo para realização de operação simultânea, a informação constará no bilhete de passagem, inclusive com a identificação do local onde se dará o transbordo.
 22. Os bilhetes de passagem terão a **validade** de 1 (um) ano a partir da data da primeira emissão.
 23. Respeitadas as exigências previstas na Resolução nº 6.033/2023 e o disposto na Lei nº 11.975/2009, a Bueno Viagens poderá estabelecer suas regras para transferência, remarcação e reembolso de bilhetes.
 24. As regras para transferência, remarcação e reembolso de bilhete estabelecidas pela Bueno Viagens serão informadas aos usuários previamente à aquisição do bilhete.
 25. A **solicitação de transferência, remarcação e reembolso** do bilhete será garantida ao usuário em qualquer ponto de venda da Bueno Viagens, independentemente do local de aquisição, e através do SAC.
 26. Os bilhetes de passagem serão nominais e transferíveis, **podendo ser intransferíveis se essa informação constar nos bilhetes**.
 27. A Bueno Viagens disponibilizará para venda, salvo as gratuidades e descontos previstos em lei, a **opção de bilhete transferível**, mediante o pagamento do acréscimo de 30% sobre o valor do bilhete intransferível.
 28. A possibilidade de comercialização de bilhetes intransferíveis será de clara identificação pelo passageiro e a condição será especificada no bilhete de passagem.
 29. Os bilhetes serão remarcados pela Bueno Viagens, quando solicitado pelo usuário dentro do prazo de validade do bilhete, para alteração de data, horário ou classe do serviço.

30. Em caso de remarcação do bilhete de passagem, o passageiro deverá **pagar ou receber a diferença** entre o valor originalmente pago e o valor ofertado no ato da remarcação.
31. A Bueno Viagens cobrará **taxa pela remarcação**, que não ultrapassará o preço do serviço de transporte, e para tanto:
- ✓ informará ao usuário a cobrança no ato da aquisição do serviço; e
 - ✓ constará no bilhete de passagem a possibilidade de cobrança e o valor da taxa de remarcação.
32. Em caso de cobrança de taxa de remarcação, a Bueno Viagens fornecerá ao usuário o comprovante do pagamento.
33. O passageiro terá direito a solicitar o **cancelamento** e o **reembolso** do valor pago pelo bilhete, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade até 3 (horas) antes do horário de início de sua viagem.
34. Solicitado o **cancelamento**, a Bueno Viagens efetuará a devolução do preço pago ao usuário em até 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido, podendo reter até **5% (cinco por cento)** da importância a ser restituída ao passageiro a título de **multa compensatória**.
35. No momento da solicitação, a Bueno Viagens fornecerá ao passageiro o **comprovante ou protocolo da solicitação** realizada, em que seja possível identificar a empresa, o preposto responsável pelo atendimento e a data da solicitação.
36. Em caso de ausência de comprovante ou protocolo da solicitação de cancelamento a ser fornecido ao passageiro, a Bueno Viagens reembolsará o passageiro de imediato, salvo se este aceitar outra forma de reembolso.
37. As taxas decorrentes de serviços ainda não usufruídos deverão ser reembolsadas integralmente, sem ônus para o usuário.
38. Em caso de cobrança de multa compensatória pelo reembolso, a Bueno Viagens fornecerá ao usuário o **comprovante do pagamento**.
39. O passageiro que adquirir o bilhete de passagem em pontos de venda não presenciais 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 e sua solicitação ocorra até 3 (três) horas antes do horário de início de sua viagem.

40. 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 na **perda do direito ao reembolso**.
41. Nos guichês de vendas de passagens e em todos os veículos, deverão ser fixados cartazes em locais visíveis, com o objetivo de informar aos usuários, o novo número de comunicação com a ANTT por meio de atendimento 166 ou internet.

II. Regras para Obtenção das Gratuidades ou Descontos Previstos em Lei

1. A Bueno Viagens é obrigada a transportar, gratuitamente, **uma criança de até 6 (seis) anos incompletos**, por responsável, desde que não ocupe poltrona, em qualquer viagem, conforme art. 39 do Decreto nº 9.579, de 22 de novembro de 2018.
2. A Bueno Viagens disponibilizará ao longo de toda a viagem em que o serviço **convencional** é ofertado, sem prejuízo de outras previstas em lei:
 - ✓ 2 (duas) vagas gratuitas para **pessoas idosas** com renda de até dois salários-mínimos;
 - ✓ 2 (duas) vagas gratuitas para pessoas **jovens de baixa renda**, titular da Identidade Jovem;
 - ✓ vagas gratuitas, sem limitação de assentos, para **pessoas com deficiência**, comprovadamente carentes, titulares da credencial de Passe Livre. Estendendo-se a gratuidade ao acompanhante do beneficiário, quando devidamente indicada na credencial do Passe Livre a necessidade de acompanhante.
 - ✓ vagas com **desconto mínimo de 50%** (cinquenta por cento) no preço do serviço para a **pessoa idosa** com renda de até dois salários-mínimos quando esgotadas as vagas gratuitas; e
 - ✓ 2 (duas) vagas com **desconto mínimo 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. Para fins de concessão dos descontos previstos acima, será utilizado como referência o preço mais baixo praticado pela Bueno Viagens e disponível para venda na viagem e seção pretendida pelo beneficiário no momento da solicitação do benefício.
4. A concessão dos benefícios está sujeita à disponibilidade de assentos na viagem, sendo **assegurada a reserva dessas vagas até 3 (três) horas de antecedência em relação ao horário de partida do ponto inicial da linha** que atende ao trecho da viagem solicitada. **Após o prazo estabelecido**, caso não tenham sido concedidos os benefícios citados anteriormente, **a autorizatária poderá colocar à venda os assentos reservados**, os quais, enquanto não comercializados, continuarão disponíveis aos respectivos beneficiários.
5. Caso o benefício seja concedido em um trecho da viagem, ele deverá continuar disponível para os demais trechos, desde que não sobrepostos a trechos com benefícios já concedidos.
6. Nas viagens em que for ofertado o serviço convencional, mesmo quando em operação simultânea ou conjunta com outro serviço, deverão ser disponibilizados as gratuidades e descontos em todas as poltronas do veículo, **sem restrição de classe de conforto ou localização no veículo**, com exceção das poltronas reservadas nos termos de legislação específica.
7. Nas viagens das linhas objeto de operação simultânea em que for ofertado o serviço convencional, a Bueno Viagens disponibilizará, no trecho do itinerário operado simultaneamente, a quantidade de vagas gratuitas e com desconto no preço da passagem correspondente a cada um dos serviços convencionais que estiverem sendo operados de forma simultânea.
8. As gratuidades e descontos previstos em lei poderão ser solicitados ou adquiridos **em qualquer ponto de venda da Bueno Viagens**, sejam físicos, eletrônicos ou virtuais, nas mesmas condições oferecidas aos demais usuários, conforme prazos estabelecidos no art. 135 da Resolução 6.033/2023 da ANTT.
9. O beneficiário de gratuidades e descontos previstos em lei **não poderá**, ainda que em empresas diferentes, fazer reserva em mais de um horário para o mesmo dia e mesmo destino ou para horários e dias cuja realização da viagem se demonstre impraticável e caracterize domínio de reserva de lugares, em detrimento de outros beneficiários.

10. A Bueno Viagens poderá **recusar** a concessão do benefício quando sua solicitação caracterizar prática de **domínio de reserva de lugares**, ocasião em que deverá emitir documento registrando a recusa.
11. Nos pontos de venda virtuais ou eletrônicos, a Bueno Viagens informará a existência ou não de viagem do serviço convencional para a data, origem e o destino consultados.
12. Nos pontos de venda virtuais ou eletrônicos, a Bueno Viagens disponibilizará, de forma clara e visível ao usuário que consultar o ponto de venda, a quantidade de poltronas disponíveis e ocupadas para cada categoria de beneficiários, para a origem e o destino consultados, na data e horário da viagem objeto da consulta, em relação às viagens do serviço **convencional**.
13. Para 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**:
- ✓ Pessoa com deficiência comprovadamente carente deverá apresentar a **credencial de Passe Livre**.
 - ✓ Pessoa jovem de baixa renda deverá apresentar a **Identidade Jovem**.
 - ✓ Pessoa idosa de baixa renda deverá apresentar um dos seguintes documentos:
 - **Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas**;
 - **contracheque** de pagamento ou documento expedido pelo empregador;
 - **carnê de contribuição** para o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS);
 - **extrato de pagamento de benefício** ou **declaração** fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social público ou privado;
 - **Carteira da 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.
14. Na hipótese de aquisição de bilhetes destinados a beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei, nos pontos de venda virtuais/eletrônicos ou físicos, a Bueno Viagens poderá optar pela apresentação da documentação comprobatória

do cumprimento dos requisitos para o usufruto do benefício no ponto de embarque, no prazo de até 30 (trinta) minutos antes da hora marcada para o início da sua viagem.

15. 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.
16. No caso de negativa da concessão do benefício, inclusive para a viagem de retorno, a autorizatária deverá emitir, no ato, **documento** ao solicitante, indicando:
 - ✓ nome e número do CPNJ da empresa transportadora;
 - ✓ data, origem e destino da viagem pretendida;
 - ✓ data, hora e local da solicitação; e
 - ✓ motivo da recusa.
17. O documento de recusa deverá conter número de identificação.
18. A opção de receber o documento de recusa deverá estar disponível inclusive nos pontos de venda não presenciais.
19. O beneficiário de gratuidade deverá **apresentar-se para embarque com, pelo menos, 30 (trinta) minutos de antecedência da hora marcada para o início da sua viagem**, conforme especificado no bilhete de passagem, **sob pena de perda do benefício**.
20. Em caso de não comparecimento do beneficiário da gratuidade no prazo previsto, a autorizatária poderá colocar à venda o assento reservado, o qual, enquanto não comercializado, continuará disponível aos respectivos beneficiários.
21. Deverão constar nos bilhetes de passagens das gratuidades e com descontos legais, sem prejuízo de outras informações:
 - ✓ informação da obrigatoriedade do beneficiário de gratuidade comparecer ao ponto de embarque até 30 (trinta) minutos antes da hora marcada para o início da sua viagem e que o não comparecimento acarretará a perda do benefício;
 - ✓ número ou código de identificação do documento comprobatório do benefício de gratuidades e descontos previstos em lei;

- ✓ categoria do beneficiário, nos casos de gratuidades e descontos previstos em lei;
22. Na hipótese de aquisição por meio virtual de bilhetes destinados a beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei, a Bueno Viagens poderá optar por exigir a comprovação do cumprimento dos requisitos para o usufruto do benefício no ponto de embarque.
 23. Os bilhetes emitidos com gratuidades e descontos previstos em lei são intransferíveis.
 24. A pessoa idosa beneficiária da gratuidade e a pessoa com deficiência titular da credencial de Passe Livre estão isentas do pagamento da taxa de embarque.
 25. Excepcionalmente, poderá ser efetuada a concessão de gratuidades e descontos previstos em lei no interior do veículo durante a viagem em curso.

III. Regras Relacionadas à Desistência de Viagem

1. O passageiro terá direito a solicitar o **cancelamento** e o **reembolso** do valor pago pelo bilhete, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade até 3 (horas) antes do horário de início de sua viagem.
2. Solicitado o cancelamento, a Bueno Viagens efetuará a devolução do preço pago ao usuário em até 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido, podendo reter até 5% (cinco por cento) da importância a ser restituída ao passageiro a título de **multa compensatória**.
3. No momento da solicitação, a Bueno Viagens fornecerá ao passageiro o **comprovante ou protocolo da solicitação** realizada, em que seja possível identificar a empresa, o preposto responsável pelo atendimento e a data da solicitação.
4. Em caso de ausência de comprovante ou protocolo da solicitação de cancelamento a ser fornecido ao passageiro, a Bueno Viagens reembolsará o passageiro de imediato, salvo se este aceitar outra forma de reembolso.
5. As taxas decorrentes de serviços ainda não usufruídos deverão ser reembolsadas integralmente, sem ônus para o usuário.

6. Em caso de cobrança de multa compensatória pelo reembolso, a Bueno Viagens fornecerá ao usuário o **comprovante do pagamento**.
7. O passageiro que adquirir o bilhete de passagem em pontos de venda não presenciais 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 e sua solicitação ocorra até 3 (três) horas antes do horário de início de sua viagem.
8. 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 na **perda do direito ao reembolso**.

IV. Regras Relacionadas aos Serviços Acessórios, Quando Oferecidos

1. A Bueno Viagens poderá oferecer serviços acessórios simultaneamente ao serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros.
2. O transporte de encomendas, bem como demais serviços acessórios, deverá observar as disposições legais.
3. Os **preços** de serviços acessórios deverão estar previamente disponibilizados aos usuários nos pontos de venda onde forem ofertados.
4. A Bueno Viagens fornecerá ao usuário **documento** que comprove a contratação do serviço acessório.
5. **O transporte de animais é considerado serviço acessório** e, optando por comercializar esse serviço, a autorizatária deverá informar aos usuários:
 - ✓ espécies e características dos animais que poderão ser transportados em suas viagens; e
 - ✓ procedimentos a serem adotados para o transporte de cada espécie de animal, em conformidade com as disposições normativas dos órgãos responsáveis.
6. **A opção pelo transporte de animais de que trata o caput não se aplica ao cão-guia**, que deverá ser transportado conforme especificações do Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006.

7. **É vedado o transporte de produtos perigosos** ou proibidos indicados em legislação específica, bem como daqueles que, por sua forma ou natureza, comprometam a segurança do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros.

V. Regras Relacionadas ao Embarque, Incluindo a Documentação Necessária

1. A Bueno Viagens deverá informar no bilhete de passagem o **horário de apresentação para embarque**.
2. O horário de apresentação para embarque deverá ser de **30 (trinta) minutos antes do horário de início da viagem do passageiro**.
3. **Nos bilhetes de passagens constarão informações para embarque:** a) município e local de embarque do passageiro; b) data e horário de apresentação para embarque; c) data e horário do início da viagem do passageiro; d) classe do serviço; e) número da poltrona; e f) município e local de desembarque do passageiro.
4. Constará no bilhete de gratuidade a informação da obrigatoriedade de o beneficiário de gratuidade **comparecer ao ponto de embarque até 30 (trinta) minutos antes da hora marcada para o início da sua viagem** e que o **não comparecimento acarretará a perda do benefício**.
5. Na hipótese de aquisição por meio virtual de bilhetes destinados a beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei, a Bueno Viagens poderá optar por exigir a comprovação do cumprimento dos requisitos para o usufruto do benefício no ponto de embarque, no prazo de 30 (trinta) minutos antes da hora marcada para o início da sua viagem.
6. 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 na **perda do direito ao reembolso**.
7. O beneficiário de gratuidade deverá **apresentar-se para embarque com, pelo menos, 30 (trinta) minutos de antecedência da hora marcada para o início da sua viagem**, conforme especificado no bilhete de passagem, **sob pena de perda do benefício**.

8. A **caracterização externa dos veículos** disponibilizados para a prestação dos serviços de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros deverá, de forma clara e visível aos passageiros:
- ✓ permitir a identificação da Bueno Viagens;
 - ✓ indicar os municípios de origem e destino da linha que está sendo operada. Nos casos de operações simultâneas, essa informação deverá incluir os municípios de origem e destino de todas as linhas operadas.
9. No horário programado para apresentação dos passageiros para embarque **deverá estar presente, no local de embarque, um preposto da Bueno Viagens**, com identificação visível do nome e sobrenome.
10. O preposto deverá ter **conhecimento dos direitos e deveres** dos usuários e do serviço a ser prestado pela Bueno Viagens.
11. O preposto deverá estar **apto a prestar esclarecimentos** aos passageiros e à fiscalização, a **dirimir conflitos** durante o procedimento de embarque e a **providenciar assistência** aos passageiros, conforme disposições estabelecidas na Resolução nº 6.033/2023 da ANTT, inclusive em casos de restituição de valor do bilhete de passagem.
12. O embarque e desembarque dos passageiros deve ocorrer nos pontos especificados no esquema operacional da linha.
13. A localidade de embarque que consta no bilhete de passagem deverá ser rigorosamente observada, sob pena de ser caracterizada operação de serviço não autorizado.
14. A autorizatária deverá oferecer auxílio para o embarque e o desembarque de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.
15. O passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida tem direito a receber tratamento prioritário e diferenciado, de forma a lhe garantir condição para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, do serviço de transporte.
16. O embarque do passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida deverá ser **preferencial** em relação aos demais passageiros.
17. O desembarque do passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida deverá ser **posterior** ao dos demais passageiros, exceto nos casos de passageiros com cão-guia, que terão prioridade no desembarque.

18. A autorizatória garantirá o embarque e o desembarque de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida em consonância com as especificações e normas técnicas estabelecidas pelas instituições e entidades que compõem o Sinmetro e do Código de Trânsito Brasileiro.
19. 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.
20. A **identificação do passageiro** que constar no bilhete de passagem deverá ser observada no momento do embarque.
21. A identificação de passageiros de nacionalidade brasileira deverá ser atestada por documento oficial com foto.
22. No caso de crianças com menos de 12 (doze) anos, poderá ser apresentada a Certidão de Nascimento em substituição ao documento oficial com foto.
23. No caso de extravio, furto ou roubo do seu documento de identificação, o passageiro poderá apresentar para embarque **Boletim de Ocorrência** ou outro documento emitido por autoridade policial, desde que a data do fato indicada tenha ocorrido há menos de **30 (trinta) dias da data da viagem**.
24. O disposto no item anterior não se aplica para a identificação de crianças e adolescentes, que **deverão obter autorização judicial para viagem** em caso de extravio, furto ou roubo do documento de identificação.
25. A identificação de passageiros **estrangeiros** deverá ser atestada por um dos documentos de viagem listados no Decreto nº 1.983, de 14 de agosto de 1996, ou, no caso de estrangeiros residentes, por um dos documentos previstos no Decreto nº 9.199, de 20 de novembro de 2017.
26. A viagem de crianças e adolescentes deverá seguir as orientações do Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, das Resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e, no que couber, da Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018. Todavia, essa regra não se aplica à criança ou ao adolescente estrangeiro.

27. Além de outros mencionados no capítulo próprio deste guia, **são deveres dos usuários** dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros:

- ✓ observar as informações descritas no bilhete de passagem adquirido;
- ✓ comparecer ao local de embarque no horário estabelecido, portando o bilhete de passagem;
- ✓ apresentar documento de identificação ao agente da autorizatária ou aos agentes da fiscalização no momento do embarque e, quando solicitado, em qualquer momento durante a prestação do serviço, inclusive no desembarque;
- ✓ comprovar que é beneficiário de gratuidade ou desconto estabelecido em lei, quando for o caso;
- ✓ 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;
- ✓ não comparecer ao embarque sob efeito de bebida alcoólica, não fazer uso de bebida alcoólica ao longo da viagem, salvo se expressamente permitido pela autorizatária, e não usar produtos fumígenos no interior do veículo;
- ✓ proceder à abertura de bagagens, quando solicitado pelos prepostos da autorizatária ou pelos agentes de fiscalização;

28. Nos casos de descumprimento dos deveres, os passageiros poderão ter seu embarque recusado.

VI. Regras Relacionadas às Bagagens, incluindo o procedimento para reclamações de danos e extravios de bagagem;

1. A **franquia mínima de transporte de bagagem por passageiro** deverá observar os seguintes limites máximos de peso, volume e dimensão:

- ✓ no bagageiro, **30 (trinta) quilos** de peso total e volume máximo de **300 (trezentos) decímetros cúbicos**, limitada a maior dimensão de qualquer item da bagagem a **um metro**; e
 - ✓ no porta-embrulhos, **5 (cinco) quilos de peso** total, 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. As bagagens dentro da franquia estabelecida deverão ser transportadas na mesma viagem do passageiro.
 3. Excedida a franquia, a Bueno Viagens poderá oferecer aos passageiros, como **serviço acessório**, o transporte de bagagem excedente.
 4. Cabe à Bueno Viagens o estabelecimento de procedimentos para aferição dos limites máximos de peso, volume e dimensão.
 5. A franquia de bagagens **não se aplica** às viagens realizadas em **micro-ônibus** de categoria M3.
 6. Verificado o excesso de peso do ônibus, será providenciado, sem prejuízo das penalidades cabíveis, o descarregamento das encomendas e bagagens excedentes, até o limite de peso admitido, ficando sob inteira responsabilidade da empresa a guarda do material descarregado, respeitadas a legislação de trânsito e a prioridade do transporte das bagagens dentro da franquia estabelecida e das malas postais.
 7. A Bueno Viagens poderá estabelecer lista de coisas que não transportará como bagagem, desde que os itens sejam informados previamente à aquisição do serviço nos seus pontos de venda e no Guia de Orientação aos Passageiros.
 8. 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. Todavia, no caso de incompatibilidade do equipamento com o bagageiro, a autorizatária fica dispensada do transporte, devendo informar ao passageiro para que providencie o transporte de outra forma.
 9. O controle de identificação de bagagem atenderá às seguintes determinações:
 - ✓ utilização, nas bagagens despachadas, de tíquete de bagagem, com código de controle e a identificação da autorizatária, em 3 (três) vias, sendo que: a)

a 1ª via será fixada à 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 autorizatária.

- ✓ utilização, nas bagagens transportadas no porta-embrulhos, de tíquete de bagagem, com código de controle e a identificação da autorizatária, em 2 (duas) vias, sendo que: a) a 1ª via será fixada à bagagem; e b) a 2ª via permanecerá em poder da autorizatária.

10. A obrigação de identificação das bagagens transportadas junto aos passageiros no porta-embrulhos se aplica apenas aos serviços que transitarem em municípios e/ou regiões metropolitanas nos quais existam pontos de fronteiras terrestres alfandegados.
11. As vias dos tíquetes de bagagem em poder da autorizatária deverão ser mantidas nos veículos durante toda a viagem.
12. A autorizatária responde pela **indenização da bagagem despachada** nos casos de danos e extravios, bem como pela indenização de equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida despachados no bagageiro do veículo, observados os procedimentos estabelecidos na Resolução 6.033/2023 da ANTT.
13. Caso não seja declarado valor para fins de indenização de bagagem ou de equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, a Bueno Viagens responde até o valor de 3.000 UMRP no caso de dano parcial, e 10.000 UMRP no caso de dano integral ou extravio.
14. A Bueno Viagens deverá indenizar o proprietário da bagagem danificada ou extraviada no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação.
15. É facultado à Bueno Viagens exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o valor da indenização, respeitados os limites estabelecidos no artigo 158, § 1º da Resolução 6.033/2023 da ANTT.
16. Os volumes transportados no porta-embrulhos estão sob a responsabilidade dos passageiros e não estão sujeitos a qualquer tipo de indenização por dano ou extravio.
17. A reclamação de dano ou extravio deverá ser feita à Bueno Viagens ou ao seu preposto, obrigatoriamente ao término da viagem, onde se verifique o

desembarque do passageiro, em formulário próprio fornecido pela autorizatária, com a apresentação dos seguintes documentos:

- ✓ tíquete da bagagem;
- ✓ bilhete de passagem correspondente à viagem em que se verificou o extravio ou o dano da bagagem; e
- ✓ documento de identificação do passageiro proprietário da bagagem danificada ou extraviada.

18. Uma via do formulário com o registro da reclamação deverá ser entregue ao passageiro e deverá conter a identificação da autorizatária, do preposto responsável pelo atendimento ao passageiro e a data do registro.

19. A autorizatária não poderá reter o bilhete de passagem ou o tíquete de bagagem, que deverá permanecer sob a posse do passageiro.

VII. Regras Relacionadas à Acessibilidade

1. Os **veículos** destinados à prestação dos serviços atenderão aos requisitos de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida previstos na legislação e em normas técnicas estabelecidas pelas instituições e entidades que compõem o Sinmetro.
2. 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.
3. Os **pontos de venda** atenderão às condições de acessibilidade previstas nas normas vigentes.
4. 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.
5. 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.

6. É **vedada** a cobrança de valores, tarifas ou acréscimos vinculados, direta ou indiretamente, ao cumprimento do disposto neste Guia e na Resolução 3.871/2012 da ANTT.

7. As Bueno Viagens:

- ✓ adotará, no âmbito de suas competências, as providências necessárias para assegurar instalações e serviços acessíveis;
- ✓ providenciará os recursos materiais, e pessoal qualificado para prestar atendimento prioritário;
- ✓ divulgará, em local de fácil visualização, o direito a atendimento prioritário de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;
- ✓ procederá à adequação de todos os sistemas de informações destinados ao atendimento de pessoas com deficiência, inclusive auditiva ou visual, garantindo-lhes condições de acessibilidade;
- ✓ disporá de veículos equipados com dispositivos sonoros ou visuais, facilmente identificáveis e acessíveis, junto a todos os assentos reservados preferencialmente a passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida, que permitam a sinalização de necessidade de atendimento ao condutor do veículo; e
- ✓ manterá acessível sítio eletrônico que possua, contendo, nas respectivas páginas de entrada, o símbolo que represente a acessibilidade na rede mundial de computadores - internet.

8. A Bueno Viagens garantirá o embarque ou desembarque de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, adotando uma ou mais das seguintes **possibilidades**:

- ✓ passagem em nível da plataforma de embarque e desembarque do terminal (ou ponto de parada) para o salão de passageiros;
- ✓ dispositivo de acesso instalado no veículo, interligando este com a plataforma;
- ✓ dispositivo de acesso instalado na plataforma de embarque, interligando-a ao veículo;
- ✓ rampa móvel colocada entre veículo e plataforma;
- ✓ plataforma elevatória; ou

✓ cadeira de transbordo.

9. 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.
10. Todos os equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida **não serão considerados bagagem**, sendo obrigatório, gratuito e prioritário o seu transporte, mesmo que excedam os limites máximos de peso e dimensões de bagagem, estabelecidos em resoluções específicas.
11. No caso de equipamentos que extrapolem as dimensões e pesos especificados em Resolução da ANTT, e que necessitem de cuidados especiais para o transporte, **devem ser informados à transportadora com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário de partida do ponto inicial do serviço.**
12. Na hipótese de equipamento não compatível com o bagageiro, sendo impossível o armazenamento, o passageiro deverá providenciar o seu transporte, arcando com as despesas decorrentes.
13. 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.
14. O passageiro deve se apresentar para embarque com **antecedência mínima de 30 (trinta) minutos do horário de partida** da sua viagem no local designado pela transportadora.
15. Os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida deverão comparecer, por seus próprios meios de locomoção, ao local de embarque designado pela transportadora, bem como providenciar o seu deslocamento, após o desembarque.
16. A Bueno Viagens oferecerá **auxílio para o embarque e o desembarque** de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.
17. O **embarque** do passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida deverá ser **preferencial** em relação aos demais passageiros.

18. O **desembarque** do passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida deverá ser posterior ao dos demais passageiros, exceto nos casos de passageiros com cão-guia, que terão prioridade no desembarque.
19. A Bueno Viagens garantirá o embarque e o desembarque de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida em consonância com as especificações e normas técnicas estabelecidas pelas instituições e entidades que compõem o Sinmetro e do Código de Trânsito Brasileiro.
20. **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.
21. 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.
22. Quando o cão estiver em fase de socialização ou treinamento, **o treinador, instrutor ou acompanhante habilitado poderão ingressar e permanecer no veículo com o cão-guia**, devendo o animal estar devidamente identificado por uma plaqueta com a inscrição "cão-guia em treinamento", dispensado o uso de arreio com alça.
23. O treinador e instrutor ou acompanhante habilitado **não terão direito à gratuidade de passagem**.
24. 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.

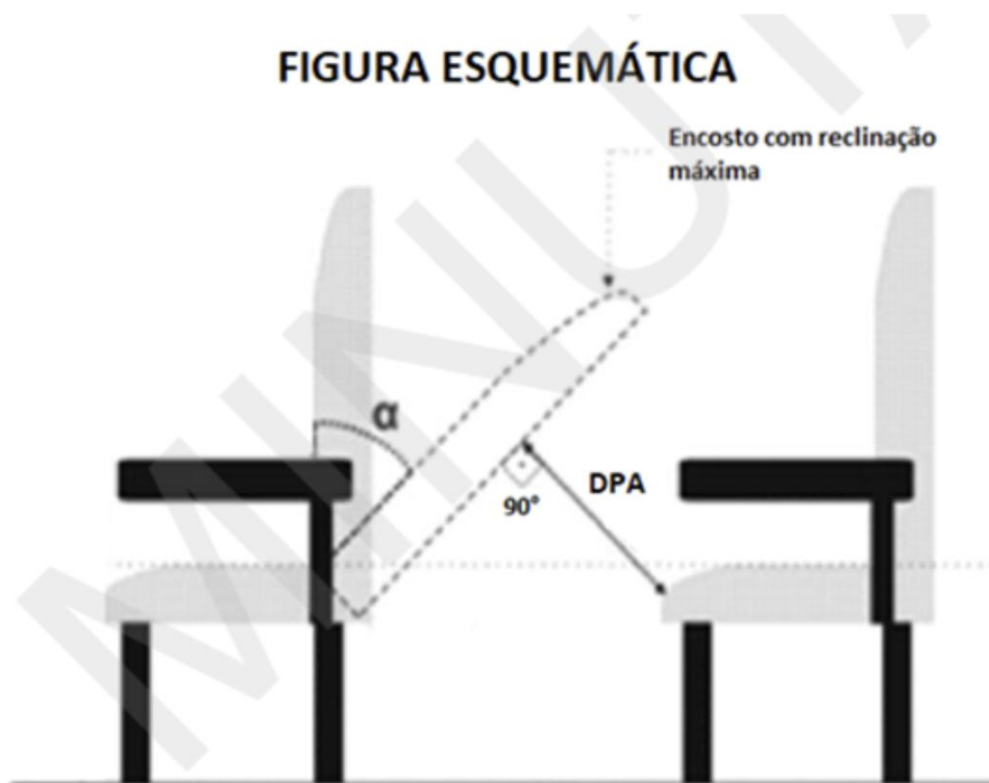
VIII. Regras de Identificação do Nível de Conforto da Poltrona

1. A classe de conforto da poltrona segue os **padrões** da tabela abaixo:

Classe de conforto da poltrona	Reclinação final mínima em relação à vertical	Distância mínima para poltrona imediatamente anterior (DPA)
A (cama)	80 graus	48 cm
B (leito)	50 graus	37 cm

C (semileito)	45 graus	28 cm
D (executiva)	40 graus	26 cm
E (básica)	-	26 cm

- Deverão ser consideradas como classe "E" todas as poltronas de veículos que não disponham de ar-condicionado ou gabinete sanitário.
- A classe de conforto da poltrona deverá ser **indicada no bilhete de passagem**.
- A **forma da medida** da distância mínima para a poltrona anterior é ilustrada abaixo:



A dimensão DPA (Distância da Poltrona Anterior) deve ser efetuada por meio de uma linha reta que sai da extremidade frontal superior do assento de uma poltrona e forma um ângulo de 90° com a superfície ou anteparo fixado no espaldar da poltrona que estiver imediatamente a sua frente, quando esta estiver em sua reclinção máxima.

- Segundo o art. 81, inciso I, da Resolução nº 6033/2023 da ANTT, a Bueno Viagens pode utilizar na prestação do serviço veículo do tipo ônibus rodoviário ou micro-ônibus rodoviário de categoria M3.

6. A utilização de micro-ônibus de categoria M3 nos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros fica restrita apenas às linhas vinculadas a TAR com indicação expressa dessa possibilidade como condição específica.
7. É vedado o cadastro e a utilização de veículos com características urbanas.
8. Nos casos de interrupção da viagem em curso, se o veículo utilizado para dar continuidade à viagem possuir classe de conforto da poltrona inferior à classe de conforto da poltrona do serviço contratado, caberá à Bueno Viagens, ao final da viagem do passageiro, ressarcir-lo pela diferença de preço entre os dois serviços.

IX. Regras Relacionadas à Segurança da Viagem

1. Previamente ao início da viagem, a Bueno Viagens **comunicará aos usuários os seguintes procedimentos de segurança:**
 - ✓ obrigatoriedade do uso do cinto de segurança;
 - ✓ localização das saídas de emergência e os procedimentos para sua utilização;
 - ✓ proibição do uso de cigarro, ou de qualquer outro produto fumígeno no interior do veículo; e
 - ✓ proibição do transporte de produtos considerados proibidos ou perigosos.
2. A Bueno Viagens poderá utilizar meios audiovisuais para auxiliar ou substituir a exposição oral do preposto da empresa a fim de comunicar os procedimentos de segurança.
3. No veículo utilizado para o transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros deverão ser disponibilizadas, por escrito, para consulta dos usuários, em local conveniente, as informações sobre os **procedimentos de segurança, desenhos esquemáticos do veículo** indicando as saídas de emergência e demais aspectos julgados necessários para a complementação das referidas instruções, preferencialmente por meio de folhetos explicativos
4. As saídas de emergência deverão ser identificadas com a transcrição "**Saída de Emergência**", além de serem disponibilizadas as devidas **instruções de manuseio**.

5. No caso da existência de cortinas nas janelas destinadas à saída de emergência, nelas deverão conter a transcrição "**Saída de Emergência**" e terão a **cor diferenciada das demais**, preferencialmente na cor vermelha, com a transcrição na cor branca. Ou, alternativamente, a indicação das saídas de emergência poderá ser feita por meio de **displays indicativos** (texto apostado 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.
6. As viagens deverão oferecer condições adequadas de segurança, sendo a Bueno Viagens responsável:
 - ✓ pela manutenção dessa condição nas instalações utilizadas ao longo da viagem;
 - ✓ pela segurança da operação e pela adequada manutenção, conservação e preservação das características técnicas dos veículos; e
 - ✓ pela observância do regime de trabalho, da jornada de trabalho, do tempo de direção e do tempo de descanso dos motoristas estabelecidos na legislação.
7. A autorizatária deverá manter no veículo, durante toda a viagem, o controle: a) dos passageiros efetivamente embarcados; e b) das bagagens despachadas e de sua vinculação aos proprietários; devendo também manter o controle da vinculação aos proprietários das bagagens transportadas no porta-embrulhos para os serviços que transitarem em municípios e/ou regiões metropolitanas nos quais existam pontos terrestres de fronteira alfandegados.
8. **Não será permitido o transporte de passageiros em pé.**
9. A Bueno Viagens deverá observar, em relação ao motorista, a legislação específica, especialmente quanto a:
 - ✓ tempo máximo de direção;
 - ✓ intervalos de descanso e repouso;
 - ✓ troca de motoristas;
 - ✓ uso de estrutura adequada para o descanso.

10. Além de outros citados no capítulo XI, são direitos dos usuários dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros:

- ✓ ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;
- ✓ 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;

11. Além de outros citados no capítulo XI, são deveres dos usuários dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros:

- ✓ seguir as regras e orientações de segurança estabelecidas pela Bueno Viagens e pela legislação vigente;
- ✓ fazer uso do cinto de segurança durante toda a viagem;
- ✓ 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;

12. A Bueno Viagens só transportará bagagens no porta-embrulhos que não comprometam a segurança do serviço prestado aos passageiros.

13. É vedado o transporte de produtos perigosos ou proibidos indicados em legislação específica, bem como daqueles que, por sua forma ou natureza, comprometam a segurança do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros.

14. 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.

X. Regras Relacionadas à Assistência aos Passageiros

1. A Bueno Viagens poderá efetuar o cancelamento de viagem, desde que comunique em sistema disponibilizado pela ANTT com antecedência mínima de 3 (três) horas em relação ao horário de partida do ponto inicial da linha.

2. Caso o cancelamento impacte passageiros com bilhetes já adquiridos, a Bueno Viagens deverá assegurar a devida assistência, conforme regras dispostas neste capítulo.
3. No horário programado para apresentação dos passageiros para embarque deverá estar presente, no local de embarque, um funcionário da Bueno Viagens, com identificação visível do nome e sobrenome, o qual deverá ter conhecimento dos direitos e deveres dos usuários e do serviço a ser prestado pela empresa transportadora.
4. O preposto da Bueno Viagens deverá estar apto a providenciar assistência aos passageiros, conforme disposições estabelecidas neste capítulo do presente Guia de Orientações.
5. A Bueno Viagens deverá providenciar a devida assistência aos passageiros ao longo de toda a prestação dos serviços, sobretudo quando houver:
 - ✓ atraso da viagem;
 - ✓ interrupção da viagem;
 - ✓ cancelamento de viagem;
 - ✓ incidentes, acidentes ou assaltos; ou
 - ✓ outro motivo de sua responsabilidade que interrompa ou atrase a viagem.
6. A assistência aos passageiros em caso de incidentes, acidentes ou assaltos deverá incluir apoio médico, policial e de comunicação.
7. Em caso de cancelamento de viagem, a Bueno Viagens comunicará ao passageiro e o informará das opções disponíveis com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem.
8. Em caso de **atraso da partida por período superior a 1 (uma) hora** do horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem, **cancelamento de viagem** ou **outro motivo de responsabilidade da Bueno Viagens que interrompa ou atrase a viagem**, o passageiro poderá exigir, à sua escolha, uma das seguintes alternativas:
 - ✓ **substituição**, sem custos para o passageiro, **do bilhete de passagem** por outro em serviço equivalente da autorizatária, 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;

- ✓ **aquisição**, às custas da autorizatária, **de novo bilhete de passagem** para serviço equivalente, de mesma classe de poltrona ou superior, de outra autorizatária, que venha a ocorrer em até 3 (três) horas após o horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem;
 - ✓ **devolução proporcional do valor do bilhete de passagem** pago pelo passageiro, caso opte por realizar a viagem em poltrona de classe de conforto inferior; ou
 - ✓ **restituição** imediata e monetariamente atualizada do valor total do bilhete de passagem pago pelo passageiro; devendo também ser restituídos, quando houver, os valores pagos pelas taxas e serviços adicionais não usufruídos integralmente. A correção monetária se dará pelo IPCA ou índice equivalente, caso venha a ser extinto.
9. Nos casos de interrupção da viagem em curso, **poderão ser utilizados veículos com cadastro ativo na ANTT de outra autorizatária do serviço regular ou de fretamento para dar continuidade à viagem**, desde que comunicado previamente à ANTT, em sistema disponibilizado para tal fim. Além disso, a viagem deverá estar coberta pelo Seguro de Responsabilidade Civil, em nome da autorizatária na qual o veículo que prestar o socorro estiver com o cadastro ativo.
10. Caso o veículo utilizado para dar continuidade à viagem possua classe de conforto da poltrona inferior à classe de conforto da poltrona do serviço contratado, caberá à Bueno Viagens, ao final da viagem do passageiro, ressarcir-lo pela diferença de preço entre os dois serviços.
- 9.1. E, se a Bueno Viagens estiver praticando diferentes preços para o serviço correspondente à classe de serviço disponibilizada no veículo utilizado para dar continuidade à viagem, ela deverá considerar o menor preço praticado como referência.
- 9.2. Caso a Bueno Viagens não disponibilize, para a seção contratada pelo passageiro, classe de serviço correspondente à disponibilizada no veículo utilizado para dar continuidade à viagem, deverá ser utilizado o produto da UMRP pela extensão da seção descrita no bilhete de passagem como referência para o cálculo da diferença de preço a ser restituída ao passageiro.

11. A Bueno Viagens 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.
12. Nos casos em que não cumprir o período máximo de 3 (três) horas, correrão às expensas da Bueno Viagens a alimentação e a hospedagem dos passageiros, incluído o respectivo traslado de ida e volta.
13. A hospedagem será devida quando, após o prazo definido no item 10, **for constatada a impossibilidade de continuidade da viagem no mesmo dia**, independentemente da autorizatária que realizará a viagem.
14. A hospedagem **poderá ser substituída** por acomodação em local que seja aceito pelo passageiro.
15. A Bueno Viagens 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.
16. Caso o passageiro opte por não continuar a viagem, a Bueno Viagens deverá assegurar a imediata e integral **restituição** do valor total pago pelo bilhete de passagem.
17. Nos casos de restituição do valor total pago pelo bilhete de passagem, também deverão ser restituídos, quando houver, os valores pagos pelas taxas e serviços adicionais não usufruídos integralmente.
18. A assistência de que trata este capítulo X não será devida ao passageiro que optar pela restituição do valor total pago pelo bilhete de passagem, salvo nos casos de incidentes, acidentes ou assaltos.
19. Além de outros citados no capítulo XI, são direitos dos usuários dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros:
 - ✓ receber da autorizatária, em caso de incidente, acidente ou assalto, imediata e adequada assistência;
 - ✓ receber da autorizatária, em caso de atraso, cancelamento ou interrupção da viagem, ou nas demais situações previstas nesta Resolução, a adequada assistência;

XI. Especificação dos Direitos e Deveres dos Usuários

20. São **direitos dos usuários** dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros:

- ✓ receber serviço adequado;
- ✓ ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;
- ✓ obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha;
- ✓ receber da autorizatária informações sobre as características dos serviços oferecidos, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem, entre outras;
- ✓ receber da autorizatária o serviço de transporte conforme especificado no bilhete de passagem, incluindo a classe e o número da poltrona adquirida;
- ✓ receber da autorizatária, quando for o caso, o serviço acessório conforme estabelecido em contrato;
- ✓ transportar bagagens gratuitamente no limite da franquia estabelecida;
- ✓ ser atendido com urbanidade pelos agentes da autorizatária e da fiscalização, devidamente identificados;
- ✓ 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;
- ✓ receber os comprovantes das bagagens despachadas;
- ✓ ser indenizado por extravio ou dano da bagagem despachada, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação, conforme procedimento estabelecido pela autorizatária;
- ✓ receber da autorizatária, em caso de incidente, acidente ou assalto, imediata e adequada assistência;
- ✓ receber da autorizatária, em caso de atraso, cancelamento ou interrupção da viagem, ou nas demais situações previstas na Resolução nº 6.033/2023 da ANTT, a adequada assistência;

- ✓ 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;
- ✓ receber indenização do seguro de responsabilidade civil quando devido;
- ✓ utilizar os canais de comunicação da autorizatória ou do Poder Público para obter informações para a defesa de seus direitos ou para reclamar da prestação inadequada do serviço; e
- ✓ remarcar, transferir ou ter o bilhete de passagem reembolsado conforme as regras estabelecidas no bilhete e na legislação.

21. Salvo disposição em contrário, os direitos e os deveres dos usuários dos serviços **se aplicam também aos beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei.**

22. São **deveres dos usuários** dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros:

- ✓ observar as regras aplicáveis ao bilhete de passagem no momento da sua aquisição;
- ✓ observar as informações descritas no bilhete de passagem adquirido;
- ✓ comparecer ao local de embarque no horário estabelecido, portando o bilhete de passagem;
- ✓ apresentar documento de identificação ao agente da autorizatória ou aos agentes da fiscalização no momento do embarque e, quando solicitado, em qualquer momento durante a prestação do serviço, inclusive no desembarque;
- ✓ comprovar que é beneficiário de gratuidade ou desconto estabelecido em lei, quando for o caso;
- ✓ observar as restrições de bagagem estabelecidas pela ANTT e pela autorizatória;
- ✓ observar as regras e procedimentos relativos aos serviços acessórios contratados estabelecidos pela autorizatória e pela legislação vigente, quando for o caso;

- ✓ informar à autorizatária, 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 franquía mínima ou que necessitem de cuidados especiais para o transporte;
- ✓ seguir as regras e orientações de segurança estabelecidas pela autorizatária e pela legislação vigente;
- ✓ não portar armas sem autorização legal;
- ✓ fazer uso do cinto de segurança durante toda a viagem;
- ✓ 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;
- ✓ não comparecer ao embarque sob efeito de bebida alcoólica, não fazer uso de bebida alcoólica ao longo da viagem, salvo se expressamente permitido pela autorizatária, e não usar produtos fumígenos no interior do veículo;
- ✓ proceder à abertura de bagagens, quando solicitado pelos prepostos da autorizatária ou pelos agentes de fiscalização;
- ✓ zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços; e
- ✓ prestar informações relacionadas ao serviço de transporte aos agentes de fiscalização, procedendo com urbanidade e boa-fé.

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

XII. Formas de Atendimento ao Usuário

1. Canais de atendimento da Bueno Viagens:

- ✓ SAC - nosso Serviço de Atendimento ao Cliente está disponível pelo telefone 0800 880 2006
- ✓ SAC para deficiente auditivo 0800 880 2007
- ✓ E-mail: buenoviagens@gmail.com

2. Ouvidoria ANTT:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

- ✓ O cidadão tem a possibilidade de enviar suas manifestações por escrito, via Fala.BR no site <https://falabr.cgu.gov.br/web/home?modoOuvidoria=1>

Atendimento online (chat)

No atendimento online, também conhecido como chat, o cidadão pode se comunicar via internet com a **Ouvidoria da ANTT**, por meio de textos que são lidos e respondidos em tempo real pelos atendentes. Atendimento eletrônico, de segunda a domingo, 24 horas por dia (inclusive feriados) e atendimento humano, de segunda a sábado, das 07h00 às 19h00.

Telefone: 166

A central de atendimento funciona 24 horas com atendimento eletrônico e de segunda a sábado, das 07h00 às 19h00, com o atendimento humano e aceita ligações originadas de telefones fixos e móveis nacionais. As chamadas são gratuitas para o cidadão.

Presencial

O cidadão também pode ser atendido pessoalmente, na sala do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, localizada no edifício-sede da ANTT: Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla - Polo 8 - Bloco "A" - Térreo - Brasília - DF - CEP: 70200-003. Esse atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00.

Correspondência

A Ouvidoria da ANTT recebe manifestações por meio de cartas, encaminhadas ao endereço acima indicado.

3. Plataforma Consumidor.gov.br:

Utilize a plataforma para resolução de conflitos e registro de reclamações em <https://www.consumidor.gov.br>

Disponibilidade do Guia: Este Guia de Orientação aos Passageiros está disponível para consulta em **todos os nossos pontos de venda** e no **interior dos veículos**.

BUENO VIAGENS - Transportando você com segurança e conforto!

Anexos

Direitos e Deveres Adicionais dos Passageiros

1. Direitos:

- Ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem.
- Ser atendido com urbanidade pelos prepostos da transportadora e pelos agentes de fiscalização.
- Ser auxiliado no embarque e desembarque, especialmente em se tratando de crianças, pessoas idosas ou com dificuldade de locomoção.
- Receber informações claras e precisas sobre os serviços, horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem e outras características relacionadas ao serviço.
- Transportar gratuitamente até 30 kg de bagagem no bagageiro e 5 kg de volume no porta-embrulhos.
- Ser indenizado por extravio ou dano da bagagem transportada no bagageiro, mediante reclamação ao término da viagem.
- Receber a diferença do preço da passagem quando a viagem for realizada, total ou parcialmente, em veículo de características inferiores àquele contratado.

- Receber alimentação e pousada às expensas da transportadora nos casos de venda de mais de um bilhete para a mesma poltrona ou interrupção ou retardamento da viagem por responsabilidade da transportadora.

- Ser assistido adequadamente em caso de acidente, incluindo assistência médica, policial e de comunicação.

- Transportar, sem pagamento, uma criança de até seis anos incompletos por responsável, desde que não ocupe poltrona.

2. Deveres:

- Comparecer ao local de embarque no horário estabelecido, portando o bilhete de passagem.

- Apresentar documento de identificação ao agente da transportadora ou aos agentes de fiscalização no momento do embarque e, quando solicitado, durante a prestação do serviço.

- 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.

- 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.

Base Legal e Considerações Finais

Resolução nº 6.033, de 21 de dezembro de 2023

- A Resolução nº 6.033 de 2023 dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros, sob o regime de autorização.

Principais Definições:

- Autorização: Delegação para prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros, sem caráter de exclusividade, exercido em liberdade de preços, em ambiente de livre e aberta competição, por conta e risco da autorizatória, formalizada por meio de Termo de Autorização (TAR).
- Bilhete de Passagem Eletrônico (BP-e): Documento emitido e armazenado eletronicamente, de existência apenas digital, com o intuito de documentar as prestações de serviço de transporte de passageiros, cuja validade jurídica é garantida pela assinatura digital do emitente e pela autorização de uso da administração tributária da Unidade da Federação (UF) do contribuinte, antes da ocorrência do fato gerador.
- Capacidade Técnica: Comprovação, pela empresa transportadora, de profissionais capacitados necessários à prestação de serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros proposta.
- Condições Específicas: São aquelas estabelecidas no TAR para viabilizar o atendimento de municípios não integrados à rede de atendimento dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros.

Para mais informações ou esclarecimentos, consulte nossa equipe de atendimento ou acesse nossos canais de comunicação.

PET – paga o valor de uma passagem e deve ter tamanho compatível com caixa de transporte!



Acesse a versão digital deste Guia de Orientação.

