

GUIA DE ORIENTAÇÃO AOS PASSAGEIROS



RIO URUGUAÇU BRASILEIRA

Conectando destinos com conforto, segurança e confiança.

I – REGRAS RELACIONADAS À COMPRA DE PASSAGENS

Disponibilidade de Viagens

As viagens devem ser cadastradas na ANTT e disponibilizadas para venda com antecedência mínima de: 30 dias para viagens de regularidade mínima (serviço convencional); 72 horas para demais viagens do serviço convencional; 2 horas para outras viagens.

Bilhete de Passagem

Documento fiscal que comprova o contrato de transporte. Emitido obrigatoriamente no ato da aquisição. O passageiro SÓ pode ser transportado com bilhete de passagem válido. Validade: 1 ano a partir da emissão.

Informações Obrigatórias no Bilhete

Identificação da empresa (CNPJ, razão social, endereço, SAC); Dados do bilhete (número, via, série, data e hora de emissão); Identificação da viagem (origem, destino, prefixo da linha); Dados do passageiro (nome, documento, CPF); Serviço (ponto de embarque, data, horário, classe, número da poltrona); Valores pagos (preço do serviço, ICMS, taxa de embarque).

II – GRATUIDADES OU DESCONTOS

Criança Até 6 Anos

Uma criança viaja gratuitamente por responsável (sem poltrona separada).

Vagas Gratuitas (Serviço Convencional)

2 vagas para Pessoa idosa com renda até 2 salários-mínimos; 2 vagas para Pessoa jovem de baixa renda (Identidade Jovem); Sem limite para Pessoa com deficiência carente (Passe Livre).

Descontos 50% (Quando Esgotadas Vagas Gratuitas)

Pessoa idosa com renda até 2 salários-mínimos; Pessoa jovem de baixa renda (Identidade Jovem) – 2 vagas.

Documentação Necessária

Documento com foto + CPF + documento comprobatório do benefício.

IMPORTANTE: Beneficiário DEVE se apresentar 30 minutos antes da saída, sob pena de PERDA do benefício.

III – DESISTÊNCIA DE VIAGEM

Cancelamento e Reembolso

Até 3 HORAS antes do horário de saída.

Procedimento

Prazo para reembolso: até 30 dias; Multa compensatória: até 5% (opcional); Comprovante obrigatório.

Compra Online

Reembolso integral em até 7 dias (se não utilizado).

Não Comparecimento

Sem cancelamento prévio = perde direito ao reembolso.

Remarcação

Até 1 ano da emissão. Pode haver taxa. Paga/recebe diferença de preço.

Transferência

Bilhetes são nominais e transferíveis, EXCETO com benefícios (gratuidade/desconto).

IV – SERVIÇOS ACESSÓRIOS

Transporte de Animais de Estimação

Cão e Gato

Atestado sanitário (até 10 dias antes); Vacinação antirrábica: esperar 30 dias após primeira dose; Necessário bilhete e caixa de transporte.

Caixa de Transporte

Máximo: 41cm × 36cm × 33cm; Material resistente, impermeável, ventilado; Animal deve poder se mover.

Cão-Guia (Decreto 5904/2006)

Transportado GRATUITAMENTE com: carteira + plaqueta + vacinação + coleira/guia/arreio.

Produtos Proibidos

Mercadorias, substâncias ilegais, tabaco, explosivos, armas, produtos perigosos.

V – EMBARQUE

Documentação Brasileiros

Documento oficial com foto; Menores de 12 anos: Certidão de Nascimento aceita; Extravio: Boletim de Ocorrência (até 30 dias).

Estrangeiros

Passaporte/visto conforme Decreto 1.983/1996.

Horário

Mínimo 30 minutos antes da saída (conforme bilhete).

Pessoa com Deficiência

Embarque PREFERENCIAL; Empresa oferece AUXÍLIO; Desembarque posterior (exceto cão-guia).

VI – BAGAGENS

Franquia Incluída

Bagageiro: 30kg + 300dm³ + máx. 1m de dimensão; Porta-Embrulhos: 5kg; Equipamentos/ajudas técnicas: GRATUITO E PRIORITÁRIO (não contam como bagagem).

Excesso

Rio Uruguai cobra conforme espaço disponível.

Responsabilidade

Danos/Extravio: Rio Uruguai indeniza; Sem declaração: até 3.000 UMRP (dano) ou 10.000 UMRP (extravio); Prazo: até 30 dias da reclamação; Porta-embrulhos: EM RISCO DO PASSAGEIRO.

Reclamação

No desembarque, com tíquete + bilhete + documento. Empresa fornece comprovante.

VII – ACESSIBILIDADE

Todos os veículos atendem requisitos de acessibilidade conforme normas técnicas (Sinmetro) e Código de Trânsito.

Pontos de Venda

Devem ser acessíveis.

Interior do Veículo

Acessibilidade em qualquer piso; Qualquer classe de poltrona; Em 2 andares: preferencialmente piso inferior.

VIII – CLASSES DE CONFORTO DA POLTRONA

Classes de conforto: A (Cama) com reclinção de 80° e DPA de 48cm; B (Leito) com 50° e 37cm; C (Semileito) com 45° e 28cm; D (Executiva) com 40° e 26cm; E (Básica) sem reclinção e 26cm.

IX – SEGURANÇA DA VIAGEM

1. Cinto de Segurança

OBRIGATÓRIO durante toda a viagem.

2. Saídas de Emergência

Identificadas e com instruções. Cortinas em cor diferenciada (vermelha com texto branco).

3. Produtos Proibidos a Bordo

Cigarro e fumígenos; Bebida alcoólica (exceto se permitido); Armas sem autorização; Produtos perigosos.

A Rio Uruguai comunica estes procedimentos antes de iniciar a viagem.

X – ASSISTÊNCIA AOS PASSAGEIROS

Situações com Direito a Assistência

Atraso, interrupção, cancelamento, incidente/acidente/assalto.

Atraso > 1 Hora (Passageiro Escolhe)

1) Bilhete em até 3h (mesmo nível ou superior) – SEM CUSTO; 2) Bilhete de concorrente em até 3h – Rio Uruguai paga; 3) Devolução proporcional se optar por classe inferior; 4) Reembolso total imediato (com atualização IPCA).

Interrupção da Viagem

Rio Uruguai deve continuar em até 3 HORAS.

Sem Continuidade em 3h

Rio Uruguai fornece alimentação + hospedagem + traslado (exceto residente no local de origem).

Direito de Não Continuar

Reembolso integral + imediato.

Cancelamento

Comunicação com 24 HORAS de antecedência.

Incidentes/Acidentes/Assaltos

Apoio médico + policial + comunicação.

XI – DIREITOS E DEVERES

DIREITOS

1. Serviço adequado; 2. Transporte com PONTUALIDADE, SEGURANÇA, HIGIENE e CONFORTO; 3. Liberdade de escolha; 4. Informações sobre o serviço; 5. Serviço conforme bilhete (classe/poltrona); 6. Bagagem gratuita na franquia; 7. Atendimento urbanizado (agentes identificados); 8. Auxílio embarque/desembarque (deficiência); 9. Comprovante de bagagem; 10. Indenização por extravio/dano (até 30 dias); 11. Assistência em incidentes/acidentes/assaltos; 12. Assistência em atrasos/cancelamentos; 13. Criança até 6 anos GRÁTIS (sem poltrona); 14. Indenização de seguro quando devido; 15. Canais para reclamações; 16. Remarcar, transferir ou reembolsar.

DEVERES

1. Observar regras do bilhete; 2. Comparecer no horário com bilhete; 3. Apresentar documento de ID; 4. Comprovar benefícios; 5. Respeitar limites de bagagem; 6. Avisar com 24h sobre bagagem especial; 7. Seguir regras de segurança; 8. NÃO portar armas sem autorização; 9. USAR cinto de segurança; 10. Comportamento adequado; 11. NÃO embarcar alcoolizado; 12. NÃO usar cigarro no veículo; 13. Permitir inspeção de bagagem; 14. Zelar pelos equipamentos; 15. Prestar informações aos fiscais.

Violação de Deveres

Rio Uruguai pode recusar embarque ou determinar desembarque.

XII – CONTATO

RIO URUGUAI BRASILEIRA LTDA

SAC: 0800 950 0004 | E-mail: riouruguai@gmail.com

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES (ANTT)

Ouvidoria: 153 | www.antt.gov.br

PLATAFORMA CONSUMIDOR

Site: consumidor.gov.br

Disponível em Todos os Pontos de Venda e Veículos:

Serviços regulares (horários, duração, preços); Assentos disponíveis; Pontos de parada; Regras de transferência/remarcação/reembolso; Informações sobre veículos; Franquia de bagagem; Serviços acessórios; Este Guia de Orientação; Canais de atendimento.