

RESOLUÇÃO Nº 4.282-DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014
ANEXO ÚNICO - DIREITOS DOS PASSAGEIROS

(Alterado pela Resolução nº 4.432 de 19.04.14)

- 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-embalho;
- 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 características inferiores às daquele contratado;
- V - receber, as 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 delito, 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, as 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 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, 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 assistência 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 e complementar de viagem.
 - Quando tratar-se de Bilhete de Viagem do Idoso, obrigatoriamente o beneficiário deverá comparecer, ao terminal de embarque, até trinta minutos antes da hora marcada para o início da viagem, sob pena de perda do benefício.

DIREITOS DOS PASSAGEIROS
Decreto Estadual nº 1821/2000

- Ser transportado em condições de segurança, higiene e conforto durante a viagem.
- Ter garantido seu lugar no ônibus nas condições expressas no bilhete de passagem.
- Ser atendido com urbanidade pelo pessoal da transportadora e pelo DER/PR.
- Ser auxiliado, no embarque e desembarque, quando se tratar de pessoa idosa, enferma, com dificuldade de locomoção, inválido ou criança.
- Ter informações sobre as características do serviço, inclusive o preço da passagem.
- Receber o comprovante dos volumes transportados no bagageiro.
- Ser indenizado pelo extravio ou danificação de volumes transportados no bagageiro, na forma do parágrafo 1º do artigo 31.
- Receber por conta da transportadora e enquanto perdurar a situação, alimentação e pousada, em caso de interrupção ou retardamento da viagem, na forma do artigo 37.
- Receber a diferença do preço da passagem, quando se faça total ou parcialmente, em veículos de características inferiores às daquele contratado.
- Transferir a passagem ou receber a importância paga, no caso da desistência da viagem, com até 3(três) horas antes, na forma deste Regulamento.
- Receber, em caso de acidente, imediata e adequada assistência pela transportadora.
- O passageiro em nenhuma hipótese, deverá ser obrigado ao pagamento de seguro facultativo.

SAC: 0800-400 7090 - contato@viacaogarcia.com - reclame@der.pr.gov.br

SAC - Deficiente Auditivo ou de Fala 0800-6427700