



Direitos e Deveres dos Usuários

Os passageiros da Viação Princesa têm direitos e deveres assegurados. Observe com atenção e qualquer dúvida, entre em contato com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, pelo número: 85. 3402.6060.

Direitos dos Passageiros

- 1 - Ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto.
- 2 - Transportar, gratuitamente, até 35 (trinta e cinco) quilos de bagagem no bagageiro , sem que cada volume ultrapasse 1 metro na maior dimensão, e 5 (cinco) quilos de volume no porta-volume, com dimensões que se adequem a este espaço.
 - 2.1 - Excedidos os limites de peso e dimensão fixados, o passageiro pagará apenas o que exceder do permitido na base de 50%(cinquenta por cento) da tabela de preços de encomendas, respeitados os direitos dos demais passageiros.
 - 2.2 - Em caso de extravio da bagagem conduzida no bagageiro, a transportadora indenizará o passageiro em quantia equivalente a 10 (dez) vezes o valor da maior tarifa vigente do serviço utilizado, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data da reclamação.
 - 2.3 - A transportadora só será responsável pela bagagem transportada no bagageiro, desde que apresentado pelo passageiro comprovante do respectivo talão de bagagem.
- 3 - Receber a diferença do preço da passagem em veículos de características inferiores às daquele contratado;
- 4 - Receber, a 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.
- 5 - Receber da transportadora, em caso de acidente, imediata e adequada assistência;
- 6 - 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;



7 - 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.

8 - Transferir a titularidade do bilhete adquirido, observado o prazo de 1 (um) ano de validade do bilhete a contar da data da primeira emissão. A transferência do bilhete a outro passageiro ocorrerá mediante a presença do passageiro cedente ou por meio do seu documento de identidade original (ou xerox autenticada – procedimento da Princesa), munido das duas vias do bilhete de passagem, e dados(nome completo e RG) do passageiro que receberá a titularidade, no guichê da transportadora.

9 - Antes de configurado o embarque ou seja 3 horas antes do início da viagem, em caso de desistência da viagem, o passageiro terá direito a receber o valor pago pelo bilhete, em até 30(trinta) dias do pedido. Fica facultado à transportadora reter 5%(cinco por cento) sobre o valor da tarifa, a título de comissão de venda e multa compensatória, e fará a entrega de um recibo ao usuário.

9.1 - O não comparecimento do passageiro para embarque ou a não declaração da vontade de desistir antes da configuração de embarque acarretam a perda do direito ao reembolso, mantendo a validade dos bilhetes para fins de remarcação ou transferência de titularidade por até 1(um)ano, a partir da data da primeira emissão.

10 - Estar garantido pelo Seguro de Responsabilidade Civil contratado pela transportadora;

11 - Não ser obrigado a adquirir seguro facultativo complementar de viagem.

12 - A Viação Princesa também assegura o direito à gratuidade para passageiros com idade superior a 65 anos, comprovada em documento oficial. Eles poderão obter sua passagem gratuita, no período entre 15 dias e 48 horas antes da viagem, nos nossos horários oficiais dos ônibus convencionais (Instrução Normativa nº 01/92 – DERT e Lei Estadual 11.997/92).Em cada veículo são destinadas duas poltronas para os idosos, caso já estejam ocupadas eles serão realocados no horário mais próximo.

13 - A transportadora também garante as demais gratuidades previstas por lei, para agentes de inspeção do trabalho do Estado do Ceará, de oficiais da Justiça Federal do Ceará, para agentes de fiscalização do Detran ou ARCE, Policial Militar ou Bombeiro Militar, que estejam no exercício de suas funções, devidamente identificados e fardados.



Deveres dos Passageiros

- 1 - Estar no local de embarque, na data, com até 20 minutos de antecedência em relação ao horário marcado no bilhete da passagem.
- 2 - Portar na hora do embarque as duas vias do bilhete de passagem, uma será entregue à transportadora e a outra deverá permanecer com o passageiro durante toda a viagem .
- 3 - Apresentar seu documento de identificação oficial na hora do embarque. O usuário poderá ter o embarque recusado ou determinado o seu desembarque caso não se identifique, quando solicitado. Isso vale, inclusive, para crianças com idade até 12 anos, que deverão exibir a Certidão de Nascimento ou RG e documentação dos respectivos responsáveis legais.
- 4 - Poderá ter o embarque recusado ou determinado o desembarque, o passageiro que:
 - 4.1. Não se identificar quando exigido;
 - 4.2. Encontrar-se em estado de embriaguez;
 - 4.3. Encontrar-se em trajes manifestamente impróprios ou ofensivos a moral pública;
 - 4.4. Portar arma de fogo ou de qualquer natureza, salvo legalmente autorizado;
 - 4.5. Pretender transportar, como bagagem, produtos que pelas suas características, sejam considerados perigosos ou representem riscos para os demais passageiros, nos termos da legislação específica sobre Transporte Rodoviário de Cargas
 - 4.6. Conduzir animais domésticos ou selvagens que não estejam devidamente acondicionados em desacordo com a legislação;
 - 4.7. Conduzir objetos de dimensões e acondicionamentos em desacordo com as disposições legais;
 - 4.8. Incurrir em comportamento incivil;
 - 4.9. Comprometer a segurança, o conforto e a tranquilidade dos demais passageiros;
 - 4.10. Usar aparelhos sonoros durante a viagem, salvo com utilização de fones de ouvidos desde que não perturbe outros passageiros;
 - 4.11. Fumar no interior do veículo.



5 - Guardar o talão da bagagem que está sendo transportada no bagageiro, para apresentação à transportadora no destino;

6 - Para a compra da passagem será necessário apresentar um documento oficial de quem está comprando e fornecer os dados completos do passageiro (nome e documento oficial);

7 - O passageiro deverá se responsabilizar por sua bagagem de mão, inclusive a que está no porta-volume, acima da poltrona de cada passageiro;

8 - Excedidos os limites de peso e dimensão fixados (35kg e 1metro na maior dimensão) para a bagagem que será transportada no bagageiro do veículo, o passageiro pagará o que exceder do permitido na base de 50%(cinquenta por cento) da tabela de preços de encomendas, respeitados os direitos dos demais passageiros;

9 - Os passageiros deverão retornar ao ônibus, no horário estipulado pelo motorista, durante as paradas nos pontos de apoio, para lanche e utilização dos banheiros.

Leia Também Dúvidas Frequentes dos Usuários na aba Fale conosco no nosso site!