UNICAFACIL

# TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL
# GUIA DE ORIENTAÇÃO AOS PASSAGEIROS

Este Guia de Orientação aos Passageiros contém o rol de direitos e deveres dos passageiros do Sistema de Transporte Interestadual sob gestão da Agência Nacional de Transportes Terrestres, com indicativos das regras gerais e específicas a seguir destacadas: As empresas transportadoras têm a responsabilidade de garantir que ele esteja disponível para consulta em todos os pontos de venda, em seus sites e dentro dos veículos, com acesso por meio do QR code, disponibilizado ao final do Guia.

## 1 - REGRAS RELACIONADAS À COMPRA DE PASSAGENS

- Para a realização da viagem é obrigatória a aquisição do bilhete de passagem.
- A remuneração do serviço de transporte é realizada pelo 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.
- Disponibilizamos serviços acessórios ao transporte de passageiros em nossos canais de atendimento físicos e digitais, considerando que para cada um dos canais há diferenciação nos serviços disponíveis.
- Para que a viagem seja realizada é obrigatório apenas a compra do bilhete de passagem. Os demais serviços oferecidos são facultados ao cliente a opção de compra complementarmente ao bilhete de passagem.
- Ao preço do serviço poderá ser acrescida taxa de embarque, eventualmente cobrada pela instalação utilizada como ponto de embarque dos usuários.
- No preço do serviço está incluído, a título de franquia, o transporte de bagagem despachada e no porta-embrulhos, observados os limites máximos previstos.

- O valor da tarifa das viagens não está sujeito a promoções. Contudo, o site parceiro poderá eventualmente ofertar preços promocionais, a seu exclusivo critério.

- Todos os nossos preços e condições são divulgados em nossos canais oficiais de comunicação, incluindo redes sociais, e são de inteira responsabilidade da Transportes Unica. Em caso de divergência entre o preço divulgado e o preço no momento da compra, nosso SAC deverá ser acionado e prevalecerá o preço mais favorável ao usuário, caso não tenham sido previamente informadas as condições do preço divulgado.

- Não nos responsabilizamos por informações incorretas divulgadas por sites ou outros canais de terceiros não oficiais da Transportes Única

- Canais de Venda:

Nossa venda de passagens é realizada por meio de canais físicos e digitais, credenciados à Transportes Única

**Canais Físicos de Venda:**

Temos como canais físicos oficiais de venda de passagens da Transportes Unica, os locais indicados em nosso site na seção Ponto de Venda (https://www.unica-facil.com.br/pontos-de-venda)

**Canais Digitais de Venda**

Realizamos a venda de passagens pelas principais plataformas online de comunicação, sendo:

Site: https://www.unica-facil.com.br/ institucional ou
https://vendas.unica-facil.com.br/VendaWeb/consulta site de venda

**WhatsApp:**

**Aplicativo**

SAC: 0800 8661000

Canais Digitais de Venda – Terceirizados:

**→Blablacar**
**→Buson**
**→Agencia j3 / click bus**
**→Distribusion**

- Atuamos também nos maiores sites de venda de passagens do país, sendo a comercialização realizada pelo site e todas as informações e condições comerciais sendo também de sua responsabilidade. Neste caso, cabe à Transportes Unica a responsabilidade de operacionalização do serviço de transporte adquirido.

- Concentramos nossos esforços de vendas em nossos guichês e pontos de venda para atendimento presencial, respeitando o horário de funcionamento de cada local. Em nossos canais digitais, disponibilidade de vendas 24horas por dia.

- A aquisição de passagem com nossos motoristas ocorre excepcionalmente e apenas em caráter emergencial se caso todos os demais canais estiverem indisponíveis por motivo de forma maior, via venda embarcada ou agenda digital

- Todos os nossos guichês e pontos de venda de passagens possuem identificação da Transportes Única por meio de luminoso ou banner indicativo de ponto de venda credenciado.

- Nos canais digitais também dispomos da identificação de nossa empresa para todos os horários de viagens ofertados.

- Formas de Pagamento

- As formas de pagamento disponíveis são:

  **Guichês e pontos de vendas:**

  Dinheiro

  Cartões de Débito e Pix

  Cartão de Crédito: parcelamento valores acima de R$ 100,00 em até 3x sem juros.

  Site (https://www.unica-facil.com.br/) apenas via cartão de crédito

  **<u>WhatsApp</u>**

  **Motoristas:**

  Dinheiro/Crédito/Debito/PIX

**Informações sobre horários e trajeto de viagens:**

- Nas consultas de horários de viagem vigentes, o horário indicado para a viagem é o horário de partida do veículo.

- Orientamos que a chegada para embarque ocorra com 30 minutos de antecedência ao horário de partida, para que seu embarque e a partida da viagem ocorram de forma tranquila, segura e com a devida identificação, conferência e acondicionamento de todos os passageiros e de suas bagagens.

- Indicamos em seu bilhete de passagem o horário de apresentação para embarque e o horário de partida de sua viagem, esteja sempre atento a esta informações!

**Conferência do bilhete de passagem:**

- O bilhete de passagem será emitido no ato da compra (físico/digital) e deverá ser conferido de imediato pelo usuário todos os dados do bilhete adquirido: data e horário da viagem, trajeto (origem e destino) da viagem, nome e documento do passageiro, valor total do bilhete de passagem.

- Qualquer divergência em sua compra deverá ser sanada de imediato. Nos casos de vendas presenciais, a comunicação deverá ser feita no ato e nosso representante providenciará a devida correção. Nos casos de vendas online, todas as informações são fornecidas previamente à confirmação da compra, confira atentamente antes da conclusão pois após a confirmação estarão disponíveis as opções de cancelamento de acordo com as condições vigentes para a compra realizada.

- No ato da compra de sua passagem em nossos guichês e pontos de venda, será emitido o Bilhete de Passagem Eletrônico (Bpe) e fornecido de forma impressa o Documento Auxiliar de Bilhete Eletrônico (DABPe) contendo a todas as informações de sua viagem.

- Já nas compras realizadas de forma online, o DABPe é fornecido digitalmente e encaminhado imediatamente após a confirmação da compra para o e-mail indicado no processo de aquisição. Verifique o recebimento de sua passagem e caso o bilhete não seja recebido realize o contato com o site de compra para reenvio.

- Até o momento da viagem, fornecemos também a reemissão do DABPe em todos os nossos guichês e pelo SAC. Este bilhete reimpresso poderá ser utilizado exclusivamente para embarque na viagem para o qual foi originalmente adquirido.

- Consta em seu bilhete de passagem (DABPe), sem prejuízo de outras informações:

  CNPJ e razão social da empresa **Transportes Unica**
  Endereço da **Transportes Unica**
  Número do SAC da **Transportes Unica**
  Número do bilhete e da via, série, subsérie conforme o caso
  Chave de acesso do bilhetes de passagem eletrônico, se for o caso
  Local de emissão do bilhete
  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
  Nome do passageiro
  Número e tipo do documento de identificação oficial do passageiro;
  Número do CPF do passageiro, se o possuir;
  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;
  Município e local de desembarque do passageiro;
  Preço do serviço;
  Valor do ICMS;
  Taxa de embarque, se houver;
  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;

**<u>Cancelamento, transferência e remarcação do bilhete de passagem</u>**

- Os bilhetes de passagem terão a validade de 1 (um) ano a partir da data da primeira emissão:

  O prazo mínimo para efetivação do cancelamento/reembolso do bilhete de passagem é de 03 horas de antecedência ao horário da viagem para a qual foi adquirido. Na efetivação de seu cancelamento, será fornecido o protocolo de confirmação de seu cancelamento contendo a indicação do bilhete cancelado e de data e horário da efetivação do cancelamento.

- O prazo mínimo para efetivação da remarcação do bilhete de passagem, sem custos adicionais, é de 03 horas de antecedência ao horário da viagem

para a qual foi adquirido; troca com menos de 3 horas da partida já tem multa 20%, após a partida remarcação com 20% .

- Após a data e horário da viagem, a remarcação ocorrerá apenas se o não embarque do passageiro tiver sido confirmado pela Transportes Única em seu sistema de venda de passagem, de acordo com a conferência realizada pelo motorista no ato do embarque.

- Na efetivação da remarcação do bilhete de passagem, caso haja diferença de valores entre o valor pago e o valor vigente para a nova viagem, esta deverá ser sanada de imediato com a cobrança ou com a devolução de valores.

- As solicitações de cancelamento/reembolso e de remarcação de passagens poderão ser realizadas em qualquer guichê ou ponto de venda credenciado a Transportes Unica.

- As passagens adquiridas pelo site da Transportes Única não poderão ser trocadas através dos guichês ou postos de venda. Essa operação somente poderá ser realizada mediante processo de cancelamento e aquisição de nova passagem por meio do site da empresa

- Orientamos a todos os usuários que, no caso de passagens adquiridas de forma online, seja realizado o cancelamento/reembolso diretamente no site de compra para que o processo de ressarcimento seja concluído, o prazo para efetivação do reembolso por meio de estorno/devolução é de até 30 dias, ficará a critério da empresa a retenção de 5% (cinco por cento) do valor da tarifa a título de comissão de venda e de multa compensatória.

- Para os cancelamentos realizados em nossos guichês, pontos de venda, o prazo para efetivação do reembolso por meio de estorno/devolução é de até 30 dias. O estorno/devolução será realizado na mesma forma de pagamento utilizada na compra da passagem, com a cobrança de multa de 5% pelo cancelamento

- Os bilhetes de passagem serão nominais e intransferíveis

## 2 - REGRAS PARA OBTENÇÃO DE GRATUIDADES OU DESCONTOS PREVISTOS EM LEI

- Transportamos, gratuitamente, uma CRIANÇA de até 6 (seis) anos incompletos, por responsável legal, desde que não ocupe poltrona, em

qualquer viagem, conforme art. 39 do Decreto nº 9.579, de 22 de novembro de 2018, sendo obrigatória a emissão do Bilhete de Gratuidade da Criança para sua identificação.

- O Bilhete de Gratuidade da Criança a emissão da passagem com o benefício poderá ser realizada em nossos guichês**,** mediante a apresentação do documento da criança e indicação do bilhete do responsável acompanhante.

- Concedemos o benefício para IDOSOS realizarem viagens entre estados, de acordo com o Estatuto do Idoso, Lei 10.741/2003 e regulamentado pela Resolução n.º 1692/2006 da ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres).

- Os benefícios são disponibilizados nos serviços convencionais sendo 2 (duas) poltronas gratuitas e as demais com o desconto de 50% sobre o valor da tarifa, sem limite de venda, conforme disponibilidade de poltronas.

- Têm direito ao benefício pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos e que tenham renda igual ou inferior a 02 (dois) salários mínimos.

- Para a reserva do benefício, o idoso deverá comparecer à agência, presencialmente, com antecedência mínima de 03 (três) horas ao horário de início da viagem (solicitações após este período, sujeito à disponibilidade de poltronas).

- Deverão ser apresentados, obrigatoriamente, os seguintes documentos:

  a) Para comprovação da idade: Documento pessoal, com fé pública, que contenha foto;
  b) Para comprovação da renda: É necessária a apresentação de um dos seguintes documentos atualizados*:

  • Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas ou;

  • Contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador ou;

  • Carnê de contribuição para o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS ou;

  • Extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social público ou privado;

- Documento ou carteira emitida pelas Secretarias Estaduais ou Municipais de Assistência Social ou congêneres;

- Carteira do Idoso, disponibilizada pelas Secretarias Municipais de Assistência Social

*Considera-se atualizado o documento emitido nos últimos três meses da data de sua apresentação.

A emissão da passagem com o benefício poderá ser realizada apenas presencialmente.

Concedemos o benefício do Programa ID Jovem para as viagens entre estados, conforme prevê o estatuto da juventude, Lei nº 12.852/2013, regulamentado pelo Decreto 8.537, de 5 de outubro de 2015.

- Aos beneficiários deste programa, são disponibilizadas nos serviços convencionais, 02 (duas) poltronas por veículo com 100% (cem por cento) de desconto sobre a tarifa e mais 02 (duas) poltronas com 50% (cinqüenta por cento) de desconto sobre a tarifa.

- A reserva da passagem pode ser feita com antecedência mínima de 03 (três) horas ao horário de início da viagem, apresentando no ato da solicitação a Identidade Jovem (dentro do prazo de validade) acompanhada de documento de identificação com foto expedido por órgão público e válida em todo território nacional (solicitações após este período, sujeito à disponibilidade de poltronas).

- Concedemos o benefício PASSE LIVRE para portadores de deficiência em viagens entre estados, de acordo com a Lei nº 8.899/1994 e a Portaria 1.579 de 25 de novembro de 2022.

- As poltronas ficam reservadas ao benefício até 03 horas antes do início da viagem (solicitações após este período, sujeito à disponibilidade de poltronas). Enquanto houver disponibilidade de poltronas no veículo, o benefício é concedido, sem limite máximo de beneficiários.

- Para solicitar o benefício é necessário apresentar em nossa agência de venda de passagem, apresentando a Carteira do Passe Livre do Governo Federal junto com documento de identidade oficial com foto

  Pessoa com deficiência comprovadamente carente deverá apresentar a credencial de Passe Livre.
  Pessoa jovem de baixa renda deverá apresentar a Identidade Jovem

- O benefício da gratuidade se estende ao acompanhante do beneficiário, quando devidamente indicada na credencial do Passe Livre a necessidade de acompanhante.

- A emissão da passagem com o benefício poderá ser realizada em nossos **guichês ou por meio de nosso site**

- Informações importantes sobre a disponibilização dos benefícios:

Após o prazo mínimo de emissão para as passagens com benefício, caso estes não tenham sido solicitados e disponibilizados, as poltronas estarão liberadas para venda a todos os passageiros;
O beneficiário de gratuidades e descontos previstos em lei não poderá, ainda que em empresa transportadoras 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;

- Poderá ser solicitado o 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;

- Será recusada a concessão do benefício quando sua solicitação caracterizar prática de domínio de reserva de lugares, ocasião em que será emitido documento registrando a recusa;

- Mantenha sempre em mãos seus documentos referentes ao benefício concedido. A documentação poderá ser solicitada também no ato do embarque ou durante a viagem por nossos representantes;

- **Caso haja recusa pela emissão de qualquer um dos benefícios (Idoso, ID Jovem, Passe Livre), em qualquer um de nossos canais de venda, será fornecido no ato o documento de recusa indicando os seguintes dados:**
  **nome e número do CPNJ da Transportes Única**
  **data, origem e destino da viagem pretendida;**
  **data, hora e local da solicitação; e**
  **motivo da recusa.**
  **número de identificação do documento de recusa (pendente)**

- 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;

- Em caso de não comparecimento do beneficiário da gratuidade no prazo previsto, poderá ser colocado à venda o assento reservado, o qual, enquanto não comercializado, continuará disponível aos respectivos beneficiários;

**Emissão do bilhete de passagem com benefício:**

- Consta no bilhete de passagem (emitido com benefício), 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, quando for o caso;
categoria do beneficiário, nos casos de gratuidades e descontos previstos em lei;

- Os bilhetes emitidos com gratuidades e descontos previstos em lei são intransferíveis.

- 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.

## 3 - REGRAS RELACIONADAS AOS SERVIÇOS ACESSÓRIOS, QUANDO OFERECIDOS

- A comercialização de **serviços acessórios prestados**
- simultaneamente ao serviço de transporte ocorre com liberdade para fixação do preço a ser pago pelos serviços;

**Transporte de Bagagens:**

- Será transportado até o limite de:

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;
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;

- As bagagens, dentro desta franquia, serão ser transportadas na mesma viagem do passageiro.

- Como a Transportes Única não disponibiliza atualmente serviço acessório de transporte, excedida a franquia, poderá ser contratado o serviço de transporte de encomendas com outras empresas, a critério do passageiro.

- São considerados como bagagem itens de uso pessoal, tais como roupas, calçados e acessórios de higiene pessoal.

- Os itens levados como bagagem e contidos no interior de sua mala/bolsa para transporte são de inteira responsabilidade do passageiro, sendo de responsabilidade da empresa transportadora a integridade dos bens acondicionados no bagageiro, devidamente identificados.

- Itens que não atendem a esta classificação de bagagem não transportamos, sendo indicada a utilização do serviço de transporte de encomendas.

- IMPORTANTE – Não são transportados nenhum objeto que não se classifique como bagagens, conforme definição constante no item anterior, como por exemplo os seguintes materiais:

  – Eletroeletrônicos (exemplo: eletrodomésticos, celulares, computadores, notebooks, tablets, monitores, televisões, câmeras fotográficas, impressoras, fotocopiadoras);

  – Produtos perecíveis;

  – Produtos perigosos, químicos e inflamáveis;

  – Peças e acessórios para veículos automotores;

  – Joias, dinheiro (em espécie), cheques;

  – Produtos ilícitos;

  - Móveis;

  - Equipamentos industriais;

  - Objetos frágeis;

  - Objetos inadequadamente embalados.

- Nosso suporte em caso de pertences esquecidos dentro dos ônibus é realizado por meio de nosso SAC (24- 22441621 e 22441615.)

- 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. No caso de incompatibilidade do equipamento com o bagageiro, a empresa transportadora fica dispensada do transporte, devendo informar ao passageiro para que providencie o transporte do equipamento de outra forma.

- 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 empresa transportadora, em 3 (três) vias, sendo que:

  1ª via será fixada à bagagem;
  2ª via deverá ser entregue ao passageiro no ato do despacho da bagagem; 3ª via permanecerá em poder da empresa transportadora

- As vias dos tíquetes de bagagem em poder da empresa transportadora são mantidas nos veículos durante toda a viagem, junto ao motorista.

- Respondemos 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:

- Caso não seja declarado pelo passageiro à transportadora, antecipadamente ao embarque da viagem, o valor para fins de indenização de bagagem ou de equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, a empresa transportadora responde até o valor de 3.000 UMRP no caso de dano parcial, e 10.000 UMRP no caso de dano integral ou extravio;

  RESOLUÇÃO Nº 6.033, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2023, Art. 246. O valor base da UMRP será de R$ 0,271847 (duzentos e setenta e um mil, oitocentos e quarenta e sete milionésimos de real).

- A indenização ao proprietário da bagagem danificada ou extraviada no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação;

- É facultado à empresa transportadora exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o valor da indenização, respeitados os limites estabelecidos neste artigo;

- 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.

- A reclamação de dano ou extravio deverá ser feita obrigatoriamente ao término da viagem, onde se verifique o desembarque do passageiro. A reclamação deverá ser registrada em formulário próprio fornecido pelo motorista da empresa transportadora, 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;
  documento de identificação do passageiro proprietário da bagagem danificada ou extraviada;

  No ato do registro da reclamação, não será retido o bilhete de passagem ou o tíquete de bagagem, que deverá permanecer sob a posse do passageiro, podendo ser solicitado posteriormente.

**Transporte de encomendas**

- Não oferecemos transportes de encomenda

**Transporte de Pets**

Oferecemos o transporte de pets em nossas viagens, de acordo com as regras indicadas a seguir:

Antes da Viagem

ATESTADO SANITÁRIO

- Atestado emitido antes da viagem por um veterinário credenciado ao Conselho Regional de Medicina Veterinária, comprovando a saúde do animal.
- A validade do atestado varia de acordo com a sua viagem:
- PESO MÁXIMO
- O animal de estimação dentro da caixa de transporte pode ter peso máximo de 10kg

VACINAÇÃO EM DIA

- Será necessário apresentar a carteira de vacinação do animal com destaque para a imunização antirrábica, obrigatória para cães e gatos com mais de 90 dias.

- O transporte de cão guia é realizado gratuitamente e conforme especificações do Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006.

- Fica assegurado o ingresso, nos meios de transporte público coletivo, de cães-guia quando acompanhando de pessoa portadora de deficiência visual.
- A identificação do cão-guia e a comprovação de treinamento do usuário dar-se-ão por meio da apresentação dos seguintes itens:
- Carteira de identificação e plaqueta de identificação, expedidas pelo centro de treinamento de cães-guia ou pelo instrutor autônomo;
- Carteira de vacinação atualizada, com comprovação da vacinação múltipla e antirrábica, assinada por médico veterinário com registro no órgão regulador da profissão;
- Equipamento do animal, composto por coleira, guia e arreio com alça.

## Serviços oferecidos como cortesia

Oferecemos os seguintes serviços a titulo de cortesia, não compondo a cobrança sobre esses itens em nosso bilhete de passagem.

1 – WiFi

Disponibilizamos em todos os nossos veículos sistema de WiFi, gratuito, como cortesia para sua viagem. Para se conectar selecione nossa rede e insira a senha de acesso, que está disponível em todos os nossos veículos, em adesivos afixados no porta embrulhos. O sinal de WiFi está sujeito à indisponibilidade de acordo com a área de cobertura da operadora.

2 – Carregador USB

Disponibilizamos em todos os nossos ônibus conectores USB individuais, em cada poltrona.

Atente-se apenas à correta utilização do carregador: verifique a forma correta de encaixe e plugue no seu conector para evitar danos.

## 4 - REGRAS RELACIONADAS AO EMBARQUE, INCLUINDO A DOCUMENTAÇÃO DE IDENTIFICAÇÃO NECESSÁRIA

- As informações sobre horário de apresentação para embarque e para partida do veículo estão contidas em seu bilhete de passagem. Fique sempre atento aos horários indicados, chegue com antecedência e garanta uma viagem tranquila.

- O horário de apresentação para embarque é de 30 (trinta) minutos antes do horário de início da viagem, para que haja tempo hábil para a conferência de documentos e o embarque de bagagens.

- Será conferida no momento do embarque a documentação de identificação de cada um dos passageiros, sendo o documento a ser apresentado documento oficial (válido em todo o território nacional) e com foto.

- 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. Essa regra 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.

- Verifique sempre a documentação necessária para embarque em nosso site.

- São aceitos documentos oficiais com foto, válidos em todo o território nacional, os quais devem sempre ser apresentados em forma física (em via original ou cópia autenticada) ou em formato digital diretamente no

aplicativo de validação do documento (não são aceitos “prints”, fotos, download ou qualquer outro tipo de reprodução do documento digital).

- Os documentos que podem ser apresentados de forma física são:

  Carteira de Identidade (RG) emitida por órgãos de Identificação dos Estados ou do Distrito Federal
  Carteira de Identidade emitida por conselho ou federação de categoria profissional, com fotografia e fé pública em todo território nacional
  Cartão de Identidade expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República, incluindo o Ministério da Defesa e os Comandos da Aeronáutica, da Marinha e do Exército
  Registro de Identificação Civil – RIC, na forma do Decreto nº 7.166, de 5 de maio de 2010
  Carteira de Trabalho
  Passaporte Brasileiro
  Carteira Nacional de Habilitação – CNH
  Certidão de Nascimento (para menores de 12 anos)

- Os documentos que podem ser apresentados de forma digital (diretamente do app) são:

· Carteira Nacional de Habilitação (e-CNH)

· Título de Eleitor eletrônico (e-Título) com foto de identificação

· Documento Nacional de Identidade (DNI)

- O embarque de menores exige ainda mais cuidado.
  Consulte em https://www.unica-facil.com.br/#duvidas as informações detalhadas sobre documentação para embarque de menores.

- O menor deverá apresentar documentação para comprovação de sua identificação. Como documento de identificação, as crianças (de 0 a 11 anos) podem apresentar RG ou Certidão de Nascimento. Já para os adolescentes (12 a 17 anos) é necessária a apresentação do RG (documento oficial com foto).

- Menores até 16 anos não podem viajar desacompanhados sem expressa autorização. Por isso, além da documentação de identificação deve apresentar também a documentação que comprove a autorização para viagem referente seu acompanhante. Como comprovação de parentesco é necessário apresentar documento oficial que comprove o vínculo familiar ou autorização para viagem.

- Em casos onde houver autorização para embarque do menor desacompanhado, a responsabilidade pelo menor durante a viagem é do responsável que emitiu a autorização.

- A identificação de passageiros estrangeiros será 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.

**Direitos e deveres do usuário no processo de embarque:**

- As regras, direitos e deveres dos passageiros podem ser consultados neste Guia de Orientação aos Passageiros e disponibilizamos também nossa área de Dúvidas Frequentes para auxílio aos nossos passageiros, incluindo dicas complementares de viagem.

- É direito dos usuários dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros 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.

- É dever do usuário:

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 empresa transportadora, e não usar produtos fumígenos no interior do veículo.

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

## 5 - REGRAS RELACIONADAS À ACESSIBILIDADE

- 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.

- Nossa equipe está sempre à disposição para oferecer auxílio para o embarque e o desembarque de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

- Todos os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida têm atendimento prioritário e diferenciado em nossos guichês, pontos de venda e durante a viagem com nossos motoristas, garantindo as condições necessárias para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte rodoviário de passageiros.

- O acesso aos seus equipamentos e ajudas técnicas estará sempre disponível nos locais de embarque e desembarque de passageiros e em todos os pontos intermediários de parada, entre a origem e o destino das viagens. Solicite sempre o auxílio de nossa equipe.

- É recomendável que o passageiro se apresente com antecedência mínima de 30 (trinta) minutos do horário de partida da sua viagem no local indicado para embarque.

- O embarque do passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida será preferencial em relação aos demais passageiros, e no destino final, seu desembarque deverá ser posterior ao dos demais passageiros, exceto os casos de passageiros com cão-guia, quando esta prioridade poderá ser invertida.

- O passageiro com deficiência visual poderá ingressar e permanecer no veículo com o cão-guia, o qual será transportado gratuitamente, no piso do veículo, ao seu lado.

- 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;

- O treinador, instrutor ou acompanhante habilitado quando o cão estiver em fase de socialização ou treinamento, devendo o animal estar devidamente identificado por uma plaqueta com a inscrição “cão-guia em treinamento”, dispensado o uso de arreio com alça;

- O treinador, instrutor ou acompanhante habilitado quando o cão estiver em fase de socialização ou treinamento, não terão direito à gratuidade de passagem;

- 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. No caso de incompatibilidade do equipamento com o bagageiro, será informado ao passageiro, o qual deverá providenciar o transporte de outra forma.

## 6 - REGRAS RELACIONADAS À SEGURANÇA DA VIAGEM:

- No início de cada viagem, nosso motorista realizará a comunicação a todos os passageiros indicando:

  sua identificação;
  a identificação da viagem (origem e destino) e horário previsto de chegada ao destino final;
  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;
  proibição do transporte de produtos considerados proibidos ou perigosos;

- A quantidade de poltronas disponíveis, por classe de conforto da poltrona, conforme 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 |

## 7 - REGRAS RELACIONADAS À ASSISTÊNCIA AOS PASSAGEIROS EM CONFORMIDADE COM ESTA RESOLUÇÃO

- Nos locais indicados para embarque, a Transportes Única atende com o apoio aos passageiros com a equipe de atendimento presente nos guichês de venda de passagens.

- Nossa equipe está à disposição para o auxílio e apoio em todas as dúvidas relacionadas ao serviço de transporte de passageiros, seja para a venda de passagem ou para o embarque.

- Possuímos disponível em todos os guichês de venda o apoio para cancelamento/reembolso de passagens, remarcação e troca de titularidade, atuando sempre de acordo as condições vigentes para cada tipo de procedimento.

- Durante sua viagem nosso motorista poderá prestar o auxílio necessário caso haja qualquer problema. Basta acioná-lo e de modo seguro, ele providenciará sempre o apoio necessário.

- Toda a assistência necessária será prestada aos nossos 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

- Nos casos de cancelamento de viagem, a comunicação será realizada aos passageiros com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas ao horário de início da viagem, indicado no bilhete de passagem.

- Estará disponível ao usuário a opção de ressarcimento do valor integral do bilhete de passagem ou de reagendamento, como preferir

- 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 empresa, 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, 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 empresa, de novo bilhete de passagem para serviço equivalente, de mesma classe de poltrona ou superior, de outra empresa transportadora, 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, observado o pelo IPCA ou índice equivalente, caso venha a ser extinto.

- Nos casos de interrupção da viagem em curso, poderão ser utilizados veículos com cadastro ativo na ANTT de outra empresa transportadora do serviço regular ou de fretamento para dar continuidade à viagem, desde que comunicado previamente à ANTT.

- A viagem sempre deverá estar coberta pelo Seguro de Responsabilidade Civil, em nome da empresa transportadora na qual o veículo que prestar o socorro estiver com o cadastro ativo.

- É assegurada a continuidade da viagem em um período máximo de 03 (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.

- Nos casos em que não cumprir o prazo estabelecido no item anterior, correrão às expensas da empresa a alimentação e a hospedagem dos passageiros, incluído o respectivo traslado de ida e volta;

- A hospedagem será devida quando, após o transcurso do prazo para continuidade da viagem de, no máximo, 03 (três) horas, for constatada a impossibilidade de continuidade da viagem no mesmo dia, independentemente da empresa transportadora que realizará a viagem;

- A hospedagem poderá ser substituída por acomodação em local que seja aceito pelo passageiro;

- A empresa transportadora 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;

- Caso o passageiro opte por não continuar a viagem, a empresa deverá assegurar a imediata e integral restituição do valor total pago pelo bilhete de passagem;

- 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;

- A assistência 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.

- Passageiros alcoolizados, em atenção ao Art. 189, XIII, da Resolução 6.033/23, não poderão ingressar nos veículos de transportes.

## 8 - ESPECIFICAÇÃO DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

- 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 empresa transportadora informações sobre as características dos serviços oferecidos, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem, entre outras;
receber da empresa transportadora o serviço de transporte conforme especificado no bilhete de passagem, incluindo a classe e o número da poltrona adquirida;
receber da empresa transportadora, 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 empresa transportadora 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 empresa transportadora;
receber da empresa transportadora, em caso de incidente, acidente ou assalto, imediata e adequada assistência;
receber da empresa transportadora, em caso de atraso, cancelamento ou interrupção da viagem, ou nas demais situações previstas nesta Resolução, 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 empresa transportadora ou do Poder Público para obter informações para a defesa de seus direitos ou para reclamar da prestação inadequada do serviço;
remarcar, transferir ou ter o bilhete de passagem reembolsado conforme as regras estabelecidas no bilhete e na legislação;

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. 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 empresa transportadora 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 empresa transportadora;
observar as regras e procedimentos relativos aos serviços acessórios contratados estabelecidos pela empresa transportadora e pela legislação vigente, quando for o caso;
informar à empresa transportadora, 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 franquia mínima ou que necessitem de cuidados especiais para o transporte;
seguir as regras e orientações de segurança estabelecidas pela empresa transportadora 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;

Inclui-se no requisito de tranquilidade e conforto dos demais passageiros a atenção ao uso de aparelhos sonoros. Utilize fone de ouvido e não deixe seus aparelhos eletrônicos com som alto para não comprometer a tranquilidade na viagem dos demais passageiros.

- São deveres dos usuários dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de 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 empresa transportadora, e não usar produtos fumígenos no interior do veículo;
proceder à abertura de bagagens, quando solicitado pelos prepostos da empresa transportadora ou pelos agentes de fiscalização;
zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços;
prestar informações relacionadas ao serviço de transporte aos agentes de fiscalização, procedendo com urbanidade e boa-fé.

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

## 9 - FORMAS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Incluindo o número do SAC da empresa autorizada, os canais de comunicação com a Ouvidoria da ANTT e a plataforma Consumidor.gov.br

Estamos sempre disponíveis para contato pelos nossos canais de atendimento online e presenciais:

**Atendimento**

- SAC – 0800 8661000 e 24- 22441621

- **WhatsApp: 24- 22441615**

**Canais de Atendimento:**

- Guichês e Pontos de Venda: Verifique a listagem de localidades, contato e horário de atendimento disponível em: https://www.unica-facil.com.br/pontos-de-venda

- Site – Central de Ajuda: https://www.unica-facil.com.br/

- Reclame Aqui: https://www.reclameaqui.com.br/empresa/unica-transportes/

- Consumidor.gov: https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1713437533800
- Ouvidoria ANTT:
- Telefone: 166
- Formulário eletrônico: https://ouvidoria.antt.gov.br/Cadastro/Mensagem.aspx