

TERMOS DE USO/ACEITE PARA COMPRAS DE PASSAGENS NO SITE E APP OURO E PRATA

BILHETE DE PASSAGEM ELETRÔNICO (BP-e):

Caso seja disponibilizado o Bilhete de Passagem Eletrônico (BP-e) no momento da aquisição, através do site ou app ou através de e-mail, o cliente deverá apresentá-lo ao motorista para embarque, seja na versão impressa ou digital, acompanhado de documento de identificação com foto.

O Bilhete de Passagem Eletrônico (BP-e) é válido para embarque em todo o Brasil.

PARA VIAGENS INTERESTADUAIS:

DIREITOS DO PASSAGEIRO RESOLUÇÃO ANTT Nº 4.432 DE 19 DE SETEMBRO DE 2014 ANEXO ÚNICO.

- 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-embrulho;
- 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, às 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;
- 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 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;
- VIII - 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;
- 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 desistência 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 complementar de viagem.

* Válido para viagens interestaduais e internacionais, sob regulação da ANTT. Para viagens intermunicipais dentro do mesmo estado, consulte a empresa transportadora para mais informações.

PARA VIAGENS INTERMUNICIPAIS RS E PARÁ:

CANCELAMENTOS

Para cancelamento de uma passagem, faça seu login no nosso site, ou através do app. Acesse a opção “Minhas Compras”, identifique a viagem que deseja cancelar e efetue o cancelamento respeitando a antecedência mínima de 3 horas para a viagens Intermunicipais no RS e de 8 horas para as viagens intermunicipais no Pará.

O cancelamento estará sujeito ao desconto de 5%, conforme determina a Lei 11.993/2003, e também na retenção da taxa administrativa.

a Lei 11.993, de 29 de outubro de 2003, em seu parágrafo único, do artigo 3º: Art. 3º - O usuário somente poderá optar pela devolução do bilhete de passagem que não tenha sido revalidado, desde que se manifeste com antecedência mínima de três horas em relação ao horário de partida. Parágrafo único - Optando pela devolução prevista no caput deste artigo, o usuário receberá o valor pago na compra do bilhete, tendo o transportador o direito de reter até 5% (cinco por cento) da importância a ser restituída ao passageiro, nos termos do § 3º do artigo 740 da LEI Nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.

Devolução de compras pagas com PIX:

O estorno da compra será solicitado junto ao operador bancário, sendo o mesmo realizado para a conta bancária pagadora, no prazo máximo de 24h.

Devolução de compras pagas com Cartão de Crédito:

O estorno da compra será solicitado junto a operadora de crédito dentro do prazo de 5 dias, sendo o crédito estornado em fatura, **conforme política da operadora**, podendo levar até duas faturas para constar o estorno. Em hipótese alguma, o valor pago em cartão será devolvido em dinheiro.

Devolução de compras pagas com Pontos Fidelidade

Os pontos utilizados para aquisição serão devolvidos ao cliente no extrato de pontos do programa fidelidade, deduzindo-se em pontos o equivalente a multa de 5% e a taxa administrativa.

Devolução de compras pagas com Vale +Online

O valor pago com créditos Vale +Online, utilizados para aquisição serão devolvidos ao cliente no saldo da conta do cliente no programa Vale +Online, deduzindo-se o saldo equivalente a multa de 5% e a taxa administrativa.

Devolução de compras com uso de Cupons de Desconto

Será considerado para devolução, o valor efetivamente pago após a aplicação do cupom de desconto, deduzindo-se os valores relativos as multas previstas em Lei e taxa administrativa.

INFORMAÇÕES DA VIAGEM:

O horário de início e duração da viagem é estimado. Nas viagens realizadas em carros em trânsito o horário estará sujeito à variação. As interrupções de viagem não motivadas pela transportadora, ou de ordem de autoridades em geral, ou decorrentes de caso eventual e de força maior, não geram direito a indenização de qualquer espécie.

Toda a bagagem deverá ser entregue aos cuidados da transportadora, contra entrega de tickets. A bagagem que permanecer os cuidados pessoais do passageiro, estará sob sua exclusiva responsabilidade.

Lei 10.406/02 - Art. 738. A pessoa transportada deve sujeitar-se às normas estabelecidas pelo transportador, contantes no bilhete ou afixadas à vista dos usuários, abstendo-se de quaisquer atos que causem incômodo ou prejuízo aos passageiros, danifiquem o veículo ou dificultem ou impeçam a execução normal do serviço.

CRIANÇAS:

Crianças até 05 (cinco) anos de idade não pagam passagem, desde que viajem no colo dos pais ou responsável legal. É permitida apenas uma criança por acompanhante. Crianças menores de 16 (dezesesseis) anos deverão viajar acompanhadas dos pais ou de um responsável legal, mediante comprovação do parentesco ou da responsabilidade demonstrada através de documento.

ESTUDANTES E APOSENTADOS:

Estudantes e aposentados que obtiveram desconto na aquisição da passagem, deverão apresentar, no momento do embarque, o mesmo documento informado durante o processo de compra, com o objetivo de comprovar o direito ao desconto obtido.

ALTERAÇÕES, REMARCAÇÕES E REVALIDAÇÕES

Passagens adquiridas pelo site da Viação Ouro e Prata ouroeprata.com só poderão ser **alteradas, remarcadas ou revalidadas**, com a devida antecedência prevista em lei, **presencialmente na rodoviária**, junto a uma **cópia impressa** (física) e desde que a mesma não possua qualquer tipo de **desconto** (cupom, desconto estudante, desconto aposentado, desconto ida e volta ou outros descontos). Em caso de **cancelamento**, este deve ser realizado através do próprio site www.ouroeprata.com respeitando os prazos previstos em lei.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

Sempre esteja atento às orientações do motorista quanto aos procedimentos de segurança. É **obrigatório** o uso do cinto de segurança durante toda a viagem. A empresa reserva-se o direito de alterar a disponibilidade de datas e horários, valores e modalidades sem aviso prévio.

Em caso de dúvidas, entrar em contato com a empresa através do e-mail sac@ouroeprata.com, ou através do telefone **0800-551-8666**

Mais informações, em nosso site, através do menu [Atendimento / Dúvidas Frequentes](#).