

PRINCIPAIS ETAPAS PARA COMPRA NO PORTAL DE VENDAS

Se você ainda não está cadastrado em nosso sistema, faça agora o cadastro para prosseguir com sua compra.

1) **Pesquise:**

- a. Na página inicial do site Gardenia, clique em **“IR PARA NOVO PORTAL DE VENDAS”** e você será direcionado para a página de vendas online. Na parte superior, há um campo onde você deve digitar a cidade de origem, a cidade de destino;
- b. Em seguida, escolha a data de ida e de volta da viagem. Vale ressaltar que, caso a viagem seja somente ida, a data da volta deve permanecer em branco;
- c. Clique no botão **“Consultar!”**

2) **Escolha os horários:**

- a. Na próxima página, serão exibidos os horários disponíveis para o trecho selecionado.
- b. Nessa tela é possível verificar os horários de partida e de chegada, tipo de ônibus, empresa de ônibus responsável pelo trecho e itinerário.
- c. Escolha qual opção mais lhe agrada e basta clicar para selecioná-la. Depois de selecionado, clique no botão **“próximo passo”**.

3) **Escolha assentos:**

Com os horários reservados, na mesma tela aparecerá a opção de reservar as poltronas. Primeiro selecione a(s) poltrona(s) da ida informando, na janela que abrirá, o nome e o documento do passageiro que irá utilizar o bilhete. Repita o processo para as poltronas da volta e clique em **“Próximo”**.

4) **Efetue o pagamento:**

- a. Caso esteja logado/cadastrado inserir seus dados e continue o processo.
- b. Nessa tela, um resumo da sua compra será apresentado. Verifique se os dados estão corretos e, em seguida, leia atentamente termos e condições de compras.
- c. Escolha a bandeira e informe os dados do cartão de crédito e, em seguida, selecione a condição de pagamento.
- c. Se todos os dados estiverem corretos, clique no botão **“Pagar”**.
- d. Após o pagamento, a reserva de suas passagens de ônibus será confirmada. Depois do pagamento, você receberá o VOUCHER de confirmação com os detalhes de cada passagem de ônibus no seu e-mail e estará pronto para viajar. Antes do embarque, vá até o guichê e troque o VOUCHER (comprovante de compra) por sua passagem.

PERGUNTAS FREQUENTES

1) O que é o VOUCHER de compra? Ele serve como bilhete?

O VOUCHER é um resumo do seu pedido, comprovando a compra e o pagamento de sua passagem e contém o Código Localizador para impressão do Bilhete de Passagem. Portanto, ele não é aceito como bilhete rodoviário.

2) Não finalizei a compra e a poltrona continua bloqueada. O que devo fazer?

Quando uma poltrona é selecionada, ela fica bloqueada em nosso sistema por 50 minutos. Após esse período, ela é liberada. Nesse intervalo de tempo, você pode voltar e refazer a sua compra, selecionando outra poltrona, ou aguardar os 50 minutos para tentar comprar a mesma poltrona.

3) Posso comprar somente a passagem de ida pelo site?

Sim! É possível comprar somente a passagem de ida. Para isso, basta informar apenas a data da ida, pois a data da volta é opcional. Caso queira comprar a ida e a volta pelo site, basta preencher ambas as datas.

4) Realizei a compra de uma passagem, mas não recebi o e-mail de confirmação. O que devo fazer?

E-mails de provedores, como UOL, Hotmail, Terra e outros, possuem um sistema anti-spam. Como os e-mails do nosso Portal Vendas são gerados automaticamente, os provedores os caracterizam como Spam. Verifique se o seu comprovante de compra foi enviado para a sua caixa de Spam ou Lixo Eletrônico e lembre-se de adiciona este endereço de E-mail na sua lista de endereços confiáveis para que eles sejam enviados normalmente. Caso não tenha ainda recebido, acesse o portal de vendas na opção histórico de compras e clique no botão para acesso a 2º via ou ligue para SAC 0800-030-2000.

5) Como verificar se minhas passagens foram compradas com sucesso?

Cada compra possui um Código Localizador, com caracteres alfanuméricos. Desta forma, para verificar se suas compras foram concluídas com sucesso basta acessar a opção "histórico de compras" no canto superior da tela e aparece o status.

6) Como devo proceder para cancelar a passagem de ônibus que comprei?

Fica assegurado ao USUÁRIO o direito de solicitar a revalidação da data ou do horário de embarque (condicionada à disponibilidade de passagens na data e horário desejados) durante o prazo de validade da passagem (12 meses da emissão) ou, ainda, a devolução e/ou cancelamento da passagem, desde que a solicitação seja feita, no caso de LINHA INTERESTADUAL até 03 (três) horas antes do horário estabelecido para o embarque e no caso de LINHA INTERMUNICIPAL até o horário previsto para início da viagem.

Tais solicitações devem ser feitas em um dos seguintes locais:

a) Em pontos de venda e/ou agências da empresa TRANSPORTADORA, nos locais de origem e/ou destino da viagem, conforme estabelecido no Voucher (caso de bilhete não impresso) ou no bilhete de passagem, respeitando o horário de funcionamento das agências.

b) Pelo SAC, através dos telefones e horários disponibilizados ao cliente por meio dos canais de comunicação da TRANSPORTADORA, somente quando o bilhete especificado no Voucher ainda não tiver sido impresso. Caso o bilhete tenha sido impresso, a devolução e/ou cancelamento, somente poderá ser realizada nas agências de origem e destino especificados no bilhete de passagem, respeitando os horários de funcionamento das agências.

Na hipótese de desistência de uma compra efetivada, antes de configurado o embarque, o reembolso, por qualquer motivo, somente será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias contados da solicitação ou após a quitação do débito, descontados a importância de 5% (cinco por cento), conforme regulamenta o Código Civil, artigo 740, parágrafo 3º.

Nos casos de pagamento parcelado com cartão de crédito, a devolução dos valores será efetuada de acordo com o repasse da Administradora do cartão à TRANSPORTADORA. Não haverá, em qualquer hipótese, o ressarcimento em favor do USUÁRIO de valores não repassados pela Administradora do Cartão de Crédito à TRANSPORTADORA.

7) Estou comprando uma passagem, mas outra pessoa vai viajar. O passageiro pode retirar o bilhete, ou tenho que estar presente?

Sim, o próprio passageiro poderá retirar o bilhete no guichê da empresa, desde que as informações (nome e documento) estejam registradas no VOUCHER, comprovante de compra emitido.

Os dados do passageiro devem ser informados na hora de selecionar a poltrona. Desta forma, é necessário preencher a tela com o nome e número de documento do passageiro.

8) Onde posso fazer a retirada da passagem de ônibus?

A retirada do bilhete de passagem poderá ser feita pelo USUÁRIO ou PASSAGEIRO nas agências informatizadas, conforme relação disponibilizada no site, com antecedência mínima de 60 (sessenta) minutos, respeitando os horários de funcionamento das agências, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- Voucher ou Código Localizador e Número da Reserva;
- Cédula de Identidade ou documento oficial equivalente.

Em caso de retirada dos bilhetes nos Totens de autoatendimento (Consulte agências que possuem o equipamento) é obrigatório apenas o preenchimento do Código LOCALIZADOR e do NÚMERO DE RESERVA.

9) O que é taxa de Serviço?

A compra pelo nosso portal evita que o cliente tenha que se deslocar até a rodoviária, eliminando gastos com transporte público, estacionamento, além dos aborrecimentos e perda de tempo. Valorizamos a sua comodidade e seu tempo. Por isso investimos todos os anos para tornar o portal a melhor de experiência em compra de passagens on-line! Em troca deste conforto e facilidade, é cobrada a taxa de serviços.

10) Tenho um filho menor de 12 anos. Ele pode viajar sozinho?

Não, pois existem algumas condições.

Menores de 12 anos podem viajar acompanhados por parentes de até 3º grau (mãe, pai, bisavós, avós, tios, irmãos ou sobrinhos maiores de 18 anos, além de guardião ou tutor legal), desde que seja comprovado o parentesco por meio de documentação.

Caso não exista parentesco entre o menor de 12 anos e o acompanhante, deverá ser apresentada uma autorização judicial, que pode ser solicitada pelos pais no Posto do Juizado de Menores ou no fórum da comarca.

Menores de 12 anos podem viajar entre regiões metropolitanas sem necessidade de autorização judicial.

Adolescentes entre 12 e 17 anos **podem viajar desacompanhados, lembrando sempre que precisam estar com um documento de identificação.**

11) Posso transportar animais na viagem de ônibus?

É permitido transportar animais em transporte intermunicipal, desde que sejam atendidas as condições exigidas pelo ato normativo do DER/MG, com base em disposto na Resolução nº 26 de 21/05/98 do CONTRAN, bem como na Lei Federal nº 13.655 de 14/07/00. Não é possível transportar animal que, por sua espécie, tamanho, ferocidade, peçonha ou saúde, comprometa o conforto e a segurança do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros.

O transporte de animal vivo somente será permitido se forem atendidas as seguintes condições:

- O passageiro deverá portar o cartão de vacina ou atestado sanitário emitido pelo médico veterinário;
- O animal esteja devidamente acondicionado em gaiolas apropriadas;
- Preferencialmente sedado;
- Somente no bagageiro. Salvo se o cliente obtiver autorização do DER para o transporte no interior do ônibus e ainda obtiver a autorização dos passageiros, motorista, auxiliares e de passageiros que embarcam em seções .
- A empresa não se responsabiliza por quaisquer incidentes que venham ocorrer com o animal.

12) Existe limite de peso de bagagem para viagens de ônibus?

- No bagageiro são permitidos até 30 kg de peso total e volume máximo de 300 dm³.
- No porta-embrulho são permitidos 5 kg de peso total (bagagem de mão) com dimensões que se adaptem ao porta-embrulho, desde que não sejam comprometidos o conforto e a segurança do cliente.
- Excedida a franquia acima, haverá cobrança pelo excesso de bagagens.
- É vedado o transporte de materiais considerados perigosos.
- Caso haja extravio ou dano em suas bagagens acondicionadas no bagageiro externo e com etiqueta, você tem direito a uma indenização da companhia de ônibus.

13) Sou deficiente físico e idoso, consigo comprar minha passagem online?

Infelizmente não, pois existem algumas condições por Lei para garantir o seu benefício, como apresentação de documentos.

14) A partir de quantos anos crianças pagam passagens?

O passageiro pode levar gratuitamente consigo criança até 06 (seis) anos de idade incompletos, desde que não ocupe poltrona, observando as disposições legais e aplicáveis ao transporte de menores. Para a criança com até seis anos incompletos, deverá ser emitido o Bilhete de Embarque Gratuito para viagens interestaduais, de acordo com a Resolução da ANTT 4.282 de 17/02/2014.

Ressaltando que a apresentação do Registro de Nascimento ou Carteira de Identidade do menor, original ou cópia autenticada, é o suficiente para o embarque deste, se for viajar em companhia de pais, avós e outros parentes amparados pela Lei. Caso contrário, além de apresentar um dos documentos citados, ainda será necessária a Autorização Judicial.