

O BILHETE

- Compre seus bilhetes online no site da CPTM: www.cptm.sp.gov.br, de acordo com a disponibilidade de agenda e assentos indicada.
- Crianças com idade inferior a 6 anos não pagam passagem, desde que não ocupem um assento.
- O bilhete é de uso pessoal e intransferível.
- Têm desconto de 50% no valor referente a compra do bilhete do Expresso Turístico, excluindo-se valores referentes à alimentação, bebidas e venda de souvenirs, conforme Lei n.º 12.933/2013 e demais legislações vigentes.:
 - Estudantes;
 - Pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
 - Pessoas de 15 a 29 anos inscritas no CadÚnico e com renda familiar mensal de até 2 (dois) salários-mínimos;
 - Pessoa com transtorno do espectro autista e, quando necessário, acompanhante;
 - PCD e, quando necessário, acompanhante.

EMBARQUE NO CARRO TURÍSTICO

- No dia do passeio, apresente o seu bilhete de embarque, impresso ou digital, nos bloqueios da Estação Luz.
- Tenha em mãos um documento de identificação original com foto, podendo ser impresso ou digital.
- A saída do Expresso Turístico ocorrerá na Estação Luz.
- Chegue com antecedência.
- Estudantes devem comprovar a condição de estudante seguindo os padrões nacionais, regulamentados pela Lei n.º 12.933/2013.

CICLISTAS

- Verifique a disponibilidade do vagão bicicletário no destino escolhido.
- Não é permitido prender as bicicletas em gradis das estações e áreas da CPTM.

POLÍTICA DE CANCELAMENTO/ALTERAÇÕES

- O pedido de cancelamento e reembolso poderá ser realizado em até 07 (sete) dias corridos, desde a data da aquisição do bilhete do Expresso Turístico. Caso a data de partida do Expresso Turístico esteja marcada dentro deste período de sete dias, o pedido de cancelamento e reembolso deverá ser efetuado em até 48 (quarenta e oito) horas antes do horário agendado do Expresso Turístico. Compras realizadas com prazo inferior a 48 (quarenta e oito) horas de antecedência do horário de partida do Expresso Turístico não poderão ser canceladas.
- A remarcação da data adquirida do Expresso Turístico deverá ser efetuada em até 48 (quarenta e oito) horas antes do horário de partida adquirido.
- Se o usuário não comparecer para embarcar no horário correto ("No Show"), não será realizado o reembolso ou a remarcação de qualquer produto adquirido.
- Em caso de alteração ou cancelamento da viagem do Expresso Turístico pela CPTM, o comprador é informado via e-mail com as orientações sobre os procedimentos de alteração, cancelamento e reembolso.

VENDA E CONSUMO DE ALIMENTOS E BEBIDAS

- A venda de alimentos e bebidas é de responsabilidade exclusiva da CPTM ou Empresa autorizada pela CPTM, dentro das dependências do Expresso Turístico.

VENDA DE SOUVENIRS

- A venda de souvenirs é de exclusividade da CPTM ou Empresa autorizada pela CPTM, dentro das dependências do Expresso Turístico.

ACHADOS E PERDIDOS

- Perdeu alguma coisa na CPTM? Entre em contato com o nosso Posto de Achados e Perdidos. Para mais informações sobre horários de funcionamento, informe-se com nossos colaboradores ou entre em contato conosco pelo site <https://www.cptm.sp.gov.br> e pelo telefone 0800-055-0121.

ANIMAIS

- Não será permitido o acesso de animais/pets, salvo à pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia que poderá ingressar e permanecer com o animal, desde que observadas as condições impostas na Lei Federal n.º 11.126, de 27 de junho de 2005, Lei Estadual n.º 12.907, de 15 de abril de 2008, e o Decreto Federal n.º 5.904, de 21 de setembro de 2006.
- Todo cão-guia portará identificação, e seu condutor, sempre que solicitado, deverá apresentar documento comprobatório de registro expedido por escola de cães-guia devidamente vinculada à Federação Internacional de Cães-Guia, acompanhado de atestado de sanidade do animal, fornecido pelo órgão competente, ou documento equivalente.
- Para fins de identificação do cão-guia e a comprovação de treinamento do usuário, observar-se-á os dispositivos do art. 3º do Decreto Federal n.º 5.904/2006, em especial:
 - Carteira de identificação e plaqueta de identificação, expedida pelo centro de treinamento de cães-guia ou pelo instrutor autônomo;
 - Carteira de vacinação atualizada; e
 - Equipamento do animal, composto por coleira, guia e arção com alça.

ATENDIMENTO PREFERENCIAL

Terão atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, os obesos e pessoa com transtorno do espectro autista, em conformidade com a Lei Federal n.º 10.048/2000, a Lei Estadual 16.756/2018 e com a Lei Federal n.º 12.764/2012. Dentre os idosos, será assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, preferencialmente aos demais idosos, nos termos da Lei Federal n.º 13.466, de 12 de julho de 2017.

ELEVADORES

Os elevadores são de uso exclusivo para pessoas com restrição de mobilidade, com deficiência, idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo ou carrinho de bebê. Respeite os limites de carga e passageiros e não transporte bicicletas.

NA PLATAFORMA

- Fique atento ao vão entre o trem e a plataforma.
- Cuidado com as crianças.
- Não ultrapasse o limite nas pontas das plataformas.
- Não é permitido o acesso às plataformas pela via.
- Aguarde o trem turístico antes das faixas amarelas. Somente as ultrapasse quando um responsável da CPTM autorizar.
- Nunca desça na via. Em caso de queda de objetos, chame um de nossos colaboradores.
- Dê preferência de embarque e desembarque para as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

AO PASSAGEIRO NÃO É PERMITIDO NO TREM TURÍSTICO

- Manter cigarro ou similar aceso no trem turístico e dependências da CPTM, bem como acender fósforo ou isqueiro.
- A presença de pessoas que se apresentem ou se comportem inadequadamente, aparentemente embriagadas, sob o efeito de entorpecentes.
- Menores 16 anos, desacompanhados dos responsáveis.
- Transportar objetos que causem risco ou importunem os demais passageiros, com dimensões superiores a 55 x 35 x 25 cm (altura, comprimento e largura).
- Transportar materiais inflamáveis, explosivos, radioativos, corrosivos, que exalem mau odor ou bio-contagiosos.
- Acionar ou usar, indevidamente, qualquer equipamento de propriedade da CPTM e dar falso alarme, utilizando ou não os dispositivos de emergência.
- Viajar em lugares não destinados a passageiros.
- Portar armas de fogo e/ou arma branca.
- Colocar cartazes, anúncios e avisos, fazer pregação política ou religiosa, mendigar, praticar jogos de azar, cantar, fazer uso de instrumentos musicais, expor ou vender mercadorias, sem o consentimento prévio da CPTM, sob pena de apreensão das mesmas.
- Utilizar aparelhos sonoros.
- Sentar-se no chão do trem turístico.

SEGURANÇA

Em caso de ocorrência de anormalidade no sistema, mantenha a calma e siga as orientações dos colaboradores da CPTM.

ATENDIMENTO

Procure um funcionário das estações, nos Postos de Atendimento ou utilize **um dos canais disponíveis** para entrar em contato com a CPTM.

Correios

R. Boa Vista, 185
São Paulo, SP
CEP 01014-001

Telefone

0800-055-0121
Ligação gratuita
Atendimento 24h

Internet

Site:
www.cptm.sp.gov.br
E-mail:
passageiro@cptm.sp.gov.br

WhatsApp

(11) 99767-7030

Redes Sociais

 CPTM.fanpage
 CPTMoficial
  CPTM_oficial
  CPTM

Ouvidoria

(11) 3117-7094 ou
ouvidoria@cptm.sp.gov.br

Utilize a Ouvidoria caso não tenha ficado satisfeito(a) com o atendimento por outros canais

