

## O BILHETE

- Compre seus bilhetes online no site da CPTM: [www.cptm.sp.gov.br](http://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 à compra do bilhete do Expresso Turístico, excluindo-se valores referentes à alimentação, bebidas e venda de souvenirs, conforme a legislação vigente:
  - 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 legislação vigente.

## 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

O pedido de cancelamento e reembolso seguirá as seguintes diretrizes:

- Cancelamento em até 7 (sete) dias corridos a contar da data da compra: Será realizado o reembolso do valor pago, descontado o valor da taxa administrativa.
- Importante: Caso a data de partida do Expresso Turístico esteja marcada dentro desses 7 (sete) dias, o pedido de cancelamento e reembolso deverá ser efetuado com, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ao horário agendado. Nessa situação, será realizado o reembolso do valor pago, descontado o valor da taxa administrativa.
- Cancelamento realizado entre o 8º (oitavo) e o 15º (décimo quinto) dia corrido após a compra: Será realizado o reembolso de 50% do valor do ingresso, descontado o valor da taxa administrativa.
- Cancelamento a partir do 16º (décimo sexto) dia corrido após a compra: Não haverá reembolso.
- Se o usuário não comparecer para embarcar no horário correto ("no show"), não será realizado o reembolso ou remarcação de qualquer produto adquirido.
- Importante: Reagendamentos ou remarcações de viagens não serão permitidos, em qualquer circunstância.

- Em caso de alteração ou cancelamento da viagem do Expresso Turístico pela CPTM, o comprador será informado via e-mail e/ou SMS, contendo as orientações e procedimentos para o cancelamento e reembolso integral do valor do bilhete.

## 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/> ou 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 legislação vigente.
- 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-ão os dispositivos da legislação vigente, 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 arreio 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 as pessoas com transtorno do espectro autista, em conformidade com a legislação vigente.
- Dentre os idosos mencionados, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, preferencialmente aos demais idosos, nos termos da legislação vigente.

## ELEVADORES

Os elevadores são de uso exclusivo das 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 de 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 contagiosos.
- Acionar ou usar, indevidamente, qualquer equipamento de propriedade da CPTM e dar falso alarme, utilizando ou não os dispositivos de emergência.
- Fazer uso de bicicleta, skate, patins, patinete ou similares nas estações e trem turístico. O transporte de bicicleta convencional é permitido somente nos dias e horários estabelecidos e obedecendo aos locais autorizados para embarque em procedimentos regulamentar.
- Viajar em lugares não destinados a passageiros.
- Portar armas de fogo e/ou armas brancas.
- 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.
- Colocar partes do corpo para fora da janela.

## 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](http://www.cptm.sp.gov.br)  
E-mail:  
[expressoturistico@cptm.sp.gov.br](mailto:expressoturistico@cptm.sp.gov.br)

### WhatsApp

(11) 99767-7030

### Redes Sociais

   
[expressoturistico](https://www.facebook.com/expressoturistico)

### Ouvidoria

(11) 3117-7094 ou  
[ouvidoria@cptm.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cptm.sp.gov.br)

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

