

## **FAQ TopBus+ - Seu novo jeito de ir e vir.**

Atualizado em: 17/05/2021

---

### **1. O QUE É O TopBus+?**

É um serviço de transporte público coletivo, na modalidade especial, sem rota fixa, que atende ao chamado de clientes através do aplicativo. O propósito do serviço é priorizar o coletivo em prol da sustentabilidade e mobilidade urbana, promovendo viagens compartilhadas sob demanda, com conforto, segurança e preço justo.

### **2. QUAL A QUANTIDADE MÁXIMA DE CLIENTES EM CADA TopBus+?**

13 clientes confortavelmente sentados.

### **3. QUAL A ÁREA ATENDIDA E DIAS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO?**

O TOPBUS+ atua nos seguintes bairros: Centro, Moura Brasil, Damas, Benfica, Gentilândia, Parquelândia, Parque Araxá, Rodolfo Teófilo, Amadeu Furtado, Bairro de Fátima, Dionísio Torres, Joaquim Távora, José Bonifácio, Aldeota, Meireles, Varjota, Papicu, Cidade 2000, Praia de Iracema, Mucuripe, Cocó, Patriolino Ribeiro, Farias Brito, Montese, Parreão, Vila União, Jardim América e Bom Futuro. Atendendo alguns dos principais shoppings e universidades de Fortaleza.

**Dias e horário de funcionamento:** Segunda a sábado das 6h às 22h.

### **4. COMO FUNCIONA A ROTA DO TopBus+?**

A rota é flexível dentro da área de cobertura. A partir de um percurso inicial, o veículo aceita viagens de clientes que estejam próximos da rota traçada e indo em trajetos semelhantes, realizando pequenos ajustes na rota.

### **5. COMO FAÇO PARA CRIAR UMA CONTA NO TopBus+?**

É simples. Baixe o aplicativo na Apple Store ou na Play Store. Em seguida, faça seu cadastro conforme os passos abaixo:

**PASSO 1:** Clique no botão “Cadastre-se” na tela inicial do aplicativo.

**PASSO 2:** Digite as informações solicitadas na primeira página desta tela. Você pode até adicionar uma foto, se quiser!

**PASSO 3:** Clique em avançar para ir para a segunda página. Introduza o seu número de cartão de crédito e/ou débito, seguido da data de validade e do código de segurança. Ou adicione os dados do seu cartão de transporte com cadastro de CPF. Se você foi indicado por um amigo, você pode inserir seu código promocional pessoal na caixa “Código promocional”.

## **6. POR QUE O TOPBUS+ PRECISA DO MEU CARTÃO DE CRÉDITO e/ou CARTÃO DE TRANSPORTE?**

Quando se cadastra no TOPBUS+ solicitamos um cartão de crédito e/ou cartão de transporte para pagar suas viagens. Cada vez que fizer uma viagem, o pagamento será feito automaticamente no cartão cadastrado.

## **7. COMO FAÇO PARA SOLICITAR UMA VIAGEM?**

Baixe o nosso aplicativo gratuito (disponível no Android e IOS), cadastre-se no TOPBUS+ e solicite uma viagem seguindo essas etapas:

**PASSO 1:** Mova o mapa até que o marcador roxo esteja no local de embarque desejado e pressione “Determinar embarque”. Você também pode digitar manualmente seu endereço na barra de pesquisa.

**PASSO 2:** Mova o mapa até que o marcador laranja esteja no local de desembarque desejado e pressione “Determinar desembarque”. Você também pode digitar manualmente seu endereço na barra de pesquisa. O TOPBUS+ irá verificar os veículos disponíveis e vai lhe apresentar as melhores opções para a sua viagem.

**PASSO 3:** Revise a opção de viagem na tela (você pode receber várias propostas com diferentes opções de viagem). Selecione a que funciona melhor para você e pressione “Solicitar esta viagem”. Todos os detalhes, incluindo o local exato de embarque (lembre-se que ele pode não estar onde você reservou) e as informações sobre o carro que irá embarcar, serão exibidos.

Pronto! Você acabou de solicitar uma viagem.

## **8. COMO FAÇO PARA SOLICITAR UMA VIAGEM PARA VÁRIAS PESSOAS?**

Nosso aplicativo atualmente suporta a solicitação de uma viagem para até 13 pessoas\*. Ao indicar seu local de embarque, basta tocar no botão – ou + na guia “1 passageiro” acima do pino que indica o local de embarque para adicionar os clientes. (Nota: Nosso aplicativo não suporta embarques e desembarques em locais diferentes para os clientes que viajam juntos. Portanto, certifique-se de que todos estejam saindo e indo para o mesmo lugar!)

\*Limite condicionado à capacidade de assentos disponíveis no TOPBUS+

## **9. QUANTO TEMPO O CLIENTE TEM QUE ESPERAR PARA EMBARCAR NO TopBus+?**

Apenas alguns minutos. Sempre que solicitar uma viagem, o aplicativo informará o tempo que o veículo vai levar para chegar até o cliente. Então, é só aceitar e ir até o local indicado para o embarque.

## **10. O TOPBUS+ UTILIZA OS PONTOS DO TRANSPORTE COLETIVO CONVENCIONAL?**

Não. Quando o cliente solicita sua viagem, o TOPBUS+ indica um ponto virtual de embarque próximo a você. Da mesma forma acontece com o local de desembarque.

## **11. QUANTO CUSTA USAR O TopBus+?**

O valor do KM inicial é de R\$ 4,00 nos horários de 6h às 8h e de 16h30 às 18h30, e de R\$3,50 nos demais horários. O valor para cada Km adicional é de R\$ 2,00 nos horários de 6h às 8h e de 16h30 às 18h30, e R\$1,50 nos demais horários.

Você paga pelo que usa e ficará sabendo quanto irá pagar assim que colocar seu ponto de partida e destino. Não haverá tarifa dinâmica baseada na procura pelo serviço ou pela quantidade de veículos disponíveis

## **12. SE O TOPBUS+ ESTIVER CHEIO, EU POSSO IR EM PÉ?**

Não. Queremos que o cliente tenha a melhor experiência e conforto durante sua viagem.

## **13. QUERO CANCELAR A VIAGEM QUE SOLICITEI. COMO POSSO PROCEDER?**

Se o cliente desistir de viajar com até 1 minuto da solicitação, não haverá custo de cancelamento. A partir desse tempo, o TOPBUS+ já estará indo em sua direção. Portanto, será cobrada uma taxa de R\$ 2,00. Caso o veículo esteja adiantado ou atrasado mais que 5 minutos do horário previsto para embarque, não haverá cobrança em caso de cancelamento.

## **14. E SE EU ESTIVER ATRASADO – O MOTORISTA VAI ESPERAR POR MIM?**

O TOPBUS+ é um serviço coletivo, então, para sermos justos, temos que manter o TOPBUS+ em movimento. Nossos motoristas aguardam por no máximo dois minutos, quando tentamos entrar em contato, mas se depois desse período você não estiver embarcado, temos que seguir em frente e cobrar uma taxa de “Não Comparecimento”. Caso esteja esperando no local indicado e não consegue encontrar o seu **TopBus+**, não se preocupe. Entre em contato com a nossa central através do nosso WhatsApp: (85) 9 8203-2773.

## **15. PORQUE FUI COBRADO COM UMA TAXA DE “NÃO COMPARECIMENTO”?**

O TOPBUS+ é um serviço de transporte coletivo e, para ser justo, o motorista aguarda o seu embarque no ponto virtual definido por cerca de 2 minutos. Nesse momento tentamos entrar em contato, avisando que seu TOPBUS+ está a 2 minutos de você, mas se você não embarcar, teremos que seguir em frente e será cobrada uma taxa de “Não comparecimento”. Se tiver problemas para localizar o seu veículo, entre em contato através do nosso WhatsApp: (85) 9 8203-2773. Faremos o nosso melhor para que você esteja a bordo!

## **16. O TOPBUS+ FOI EMBORA SEM MIM. O QUE DEVO FAZER?**

Se você foi marcado como “Não Comparecimento” e ainda precisa fazer uma viagem, faça novamente uma solicitação no aplicativo e nos envie um e-mail “[atendimento@topbusmais.com.br](mailto:atendimento@topbusmais.com.br)” para que possamos analisar o que aconteceu. Se o seu aplicativo estiver indicando que você foi embarcado, entre em contato através do nosso WhatsApp: (85) 9 8203-2773 para que o nosso suporte cancele a viagem e garanta que você possa fazer uma nova solicitação.

## **17. COMO PAGO POR UMA VIAGEM?**

Você pode pagar com cartão de crédito e/ou cartão de transporte cadastrado no aplicativo. Essa é a forma mais segura e prática de realizar os pagamentos. Assim, cada vez que o cliente fizer uma viagem, o valor será automaticamente cobrado no cartão cadastrado.

## **18. TIVE UM PROBLEMA COM A MINHA VIAGEM. COMO PROCEDER?**

O cliente poderá informar o que houve de errado diretamente na tela de avaliação logo após a viagem, ou informar através do e-mail “[atendimento@topbusmais.com.br](mailto:atendimento@topbusmais.com.br)”.

## **19. COMO FAÇO PARA REDEFINIR MINHA SENHA?**

Clique no “Menu” e em seguida no ícone de lápis – isso levará você a editar seu perfil. Clique em “Editar senha”. Nesta tela você deverá colocar a senha atual e, em seguida, deve digitar uma nova senha. Clique em “Salvar” e pronto!

## **20. COMO FAÇO SE EU ESQUECER MINHA SENHA?**

Ao abrir o aplicativo, clique em “Entrar”. Verifique se está usando o endereço de e-mail cadastrado no **TopBus+**. Para redefinir a senha, selecione “Esqueceu sua senha?”. Na próxima tela, digite seu número de telefone e pressione “Enviar”. Depois de receber a senha por texto poderá voltar para o aplicativo e entrar com a senha que lhe enviamos. Em seguida, você pode alterar essa senha temporária.

Clique no “Menu” e em seguida no ícone de lápis – isso levará você a editar seu perfil. Clique em “Editar senha”. Nesta tela você deverá colocar a senha atual (aquela que enviamos por mensagem de texto) e, em seguida, deve digitar uma nova senha. Clique em “Salvar” e pronto!

## **21. NÃO ESTOU RECEBENDO MINHA SENHA TEMPORÁRIA. O QUE DEVO FAZER?**

Envie um e-mail para “[atendimento@topbusmais.com.br](mailto:atendimento@topbusmais.com.br)” para que possamos te ajudar.

## **22. POSSO RESERVAR O TOPBUS+ INTEIRO PARA MIM?**

Sim. Se você solicitar a viagem para 13 (treze) clientes e houver disponibilidade de assentos.

## **23. POSSO LEVAR BAGAGEM NO TopBus+?**

O TOPBUS+ é um espaço coletivo e, por isso, pedimos a todos que levem apenas uma mochila ou bagagem de tamanho razoável que, em caso de lotação no veículo, possa ser transportada no colo, de maneira que não atrapalhe outros clientes.

## **24. POSSO USAR O MEU TELEFONE ENQUANTO ESTIVER NO TopBus+?**

Claro. Você pode ouvir músicas e fazer ligações. Pedimos somente que você seja atencioso com os outros clientes e tente usar sempre o fone de ouvido e tom de voz baixo.

## **25. POR QUE NÃO EMBARQUEI OU DESEMBARQUEI EXATAMENTE ONDE SOLICITEI?**

Como o TOPBUS+ é um serviço diferenciado de transporte público coletivo, pedimos a todos os nossos clientes que ajudem a contribuir para a eficiência do sistema dirigindo-se a um local próximo para que faça seu embarque e/ou desembarque. É assim que somos capazes de buscar vários clientes sem alterar muito o tempo de viagem, economizando assim o seu tempo e o seu dinheiro.

## **26. POSSO MUDAR DE DESTINO QUANDO ESTIVER NO TopBus+?**

Embora tenhamos o objetivo de agradar a todos, no caso de uma mudança ela pode atrasar outros clientes. Por isso não se torna viável realizar alterações para desembarque. Se você ainda não embarcou, apenas cancele\* a viagem e faça a

reserva com o novo destino! \* Leia o item: QUERO CANCELAR A VIAGEM QUE SOLICITEI.

## **27. VIAGEM EM GRUPO É MAIS BARATO?**

Sim. Quem solicitar o TOPBUS+ e estiver em grupo ganhará mais economia. Ao solicitar um **TopBus+**, é possível informar quantas pessoas farão juntas a mesma viagem. O aplicativo irá informar o preço total que será menor do que se fosse cada pessoa solicitando o serviço separadamente. O TOPBUS+ é uma nova geração de transporte público coletivo que irá atender as necessidades de deslocamento das pessoas de Fortaleza com qualidade e baixo custo.

## **28. EM QUAIS PLATAFORMAS O TOPBUS+ ESTÁ DISPONÍVEL?**

O TOPBUS+ está disponível para download gratuito na Play Store (Android) e na Apple Store (IOS).

## **29. ONDE ESPERO PELO TopBus+?**

Depois de solicitar uma viagem, o aplicativo exibirá o local de embarque, onde o veículo o encontrará. Será um local próximo do embarque solicitado e talvez terá que andar um pouco. O aplicativo mostrará o endereço ou um nome da referência no ponto de encontro para ajudá-lo. Certifique-se de que esteja no local de embarque quando o seu **TopBus+** chegar. O aplicativo fará a contagem dos minutos até a chegada da sua **TopBus+**, e enviaremos um texto quando ele estiver a dois minutos e novamente quando ele chegar.

## **30. COMO EU SEI QUANDO MEU TOPBUS+ CHEGARÁ?**

Depois de definir o seu embarque e desembarque no aplicativo, nós lhe daremos um tempo estimado até o seu TOPBUS+ chegar. Vamos te informar por mensagem de texto quando ele estiver há 02 minutos de chegar e novamente quando ele estiver no local combinado.

## **31. POSSO SOLICITAR UM HORÁRIO ESPECÍFICO PARA MINHA VIAGEM?**

Não. O TOPBUS+ atende somente sob demanda. Basta solicitar uma viagem alguns minutos antes de sair que te conectaremos a um TOPBUS+ em tempo real.

## **32. COMO SÃO OS VEÍCULOS DO TopBus+?**

Todos os nossos veículos são ônibus super leves (Mercedes Benz Sprinter) de 13 lugares com ar condicionado, porta automática, assentos acolchoados, wifi,

tomadas com portas usb e 220v para carregar seus dispositivos móveis (celular, tablet, notebook, etc).

### **33. COMO SEI QUAL É O MEU TopBus+?**

Quando solicitar o **TopBus+**, listamos as informações sobre o TOPBUS+ que irá te buscar diretamente na tela do aplicativo (nome do motorista, placa e número do veículo). E não se preocupe, assim que seu TOPBUS+ estiver chegando vamos te informar por SMS!

### **34. COMO FAÇO PARA VERIFICAR O MEU SALDO DE CRÉDITO DE VIAGEM?**

Para verificar o seu percurso e histórico de compras, basta ir em “Menu” e selecionar “Crédito de Viagem”. Você também pode verificar seu percurso e histórico de crédito em “Menu” e “Histórico”.

### **35. QUAL A IDADE MÍNIMA PARA USAR O TopBus+?**

Crianças com menos de 12 anos só podem andar com o **TopBus+** acompanhadas por um dos pais ou responsáveis. Menores entre 12 e 18 anos podem ter suas próprias contas e andar com o **TopBus+** desacompanhados, mas devem ter o consentimento de seus pais ou responsáveis.

### **36. MEU FILHO PODE ANDAR NO TopBus+?**

Todas as crianças devem ser marcadas como cliente adicional ao reservar sua viagem devido a restrições de capacidade do veículo com base no número de clientes. Isso só não é necessário para crianças de colo. Lembre-se que cada cliente deve ter pelo menos 12 anos de idade para andar sozinho em nossos **TopBus+**. Por uma questão de segurança, crianças com idade inferior a 12 anos devem estar acompanhadas de um responsável.

### **37. MEU MOTORISTA FOI ÓTIMO! COMO EU POSSO AGRADECER?**

Se você teve uma ótima experiência com um dos nossos motoristas, informe na avaliação da viagem. Ele gostará de saber disso!

### **38. ONDE EU POSSO VER MINHAS VIAGENS ANTERIORES?**

Você pode ver suas viagens diretamente no seu aplicativo em “Menu” / “Histórico”.

### **39. POSSO FUMAR OU USAR UM CIGARRO ELETRÔNICO NO MEU TopBus+?**

Não. Para segurança de todos e respeito ao coletivo, não é permitido fumar dentro do veículo.

### **40. POSSO COMER NO TopBus+?**

Sabemos que a vida é corrida, mas, por favor, nos ajudem a manter os nossos TOPBUS+ limpos e cheirosos. Por isso, evite comer e beber durante a viagem.

### **41. ANIMAIS SÃO PERMITIDOS NO TopBus+?**

Por respeito ao coletivo, no TOPBUS+ são permitidos apenas cães-guias para pessoas com deficiência visual e animais de pequeno porte em suas caixas de transporte.

### **42. O TOPBUS+ PODE TRANSPORTAR UMA ENCOMENDA PARA MIM?**

Não. Nossos TOPBUS+ são para o transporte de clientes, por isso, não transportamos encomendas.

### **43. O QUE SÃO CUPONS/CRÉDITOS PROMOCIONAIS?**

Cupons e créditos promocionais são benefícios concedidos para que nossos clientes economizem ainda mais em suas viagens!

### **44. EM QUE SITUAÇÕES PODEREI USAR OS CUPONS/CRÉDITOS PROMOCIONAIS?**

1. Quando existirem cupons válidos para a área de abrangência do serviço.
2. Quando existirem cupons válidos e ativos na conta do cliente.
3. Quando as características da viagem estiverem dentro das regras de uso do cupom desconto ou do crédito promocional.
4. Os cupons ou créditos promocionais podem ser aplicados ao valor total ou parcial da viagem, dependendo do valor do desconto e da viagem realizada. No caso de aplicação parcial, o custo restante será pago automaticamente no cartão de crédito cadastrado.
5. Créditos promocionais e cupons somente poderão ser utilizados pela conta para a qual foram concedidos, não sendo possível o pagamento de viagens de outra conta.
6. Cupons desconto e créditos promocionais podem ter validade determinada.



#### **45. QUANTOS CUPONS/CRÉDITOS PROMOCIONAIS POSSO UTILIZAR EM UMA ÚNICA VIAGEM?**

Somente poderá ser utilizado um único cupom ou crédito promocional para cada viagem realizada.

#### **46. CUPONS DESCONTO OU CRÉDITOS PROMOCIONAIS PODEM SER CONVERTIDOS EM DINHEIRO?**

Não. Créditos e cupons de desconto concedidos não podem ser convertidos em dinheiro. Fique sempre atento às condições e prazo de validade. Cupons de desconto e créditos promocionais serão válidos somente para os fins para os quais foram concedidos, sendo vedado o uso destes para fraudes ou quaisquer outros meios ilegais para obter dinheiro ou vantagens indevidas. Cupons e créditos promocionais não podem ser vendidos, trocados ou comercializados em quaisquer formas ou para quaisquer fins. Nos reservamos o direito de tomar as medidas necessárias para coibir essas práticas, incluindo a suspensão e até cancelamento do cadastro do cliente que infringir as regras para utilização dos benefícios.

#### **47. QUAIS OS CARTÕES TRANSPORTE SÃO ACEITOS?**

Bilhete Único Urbano (Fortaleza) e Metropolitano (Região Metropolitana), Carteira de estudante Fortaleza e Região Metropolitana, Vale-transporte benefício (cartões vale-transporte fornecidos e administrados pelas empresas empregadoras) e Liber Multi. Em resumo, os cartões precisam ter cadastro de CPF e saldo disponível.

#### **48. COMO FUNCIONA O PAGAMENTO PELOS CARTÕES TRANSPORTE?**

As nossas sprinters estão equipadas com validadores. Dessa forma, na primeira utilização do cartão transporte é necessário cadastrar essa opção de pagamento na aba "Pagamento". Depois ao fazer a solicitação da sua viagem, é só selecionar na aba "Pagamento" a opção disponível "Cartão Transporte", e ao embarcar no TopBus+ você apresenta o cartão no validador. Simples assim!

#### **49. ONDE RECARREGAR MEU CARTÃO TRANSPORTE PARA UTILIZAR NO TopBus+ ?**

A recarga pode ser feita nos vários pontos de venda que já efetuam a recarga para o transporte convencional de Fortaleza, como: mercadinhos, farmácias e bancas de revista. Além disso, é possível fazer a recarga pelo APP Meu Ônibus. Não se esqueça de realizar a recarga com antecedência.

#### **50. POSSO USAR O CARTÃO TRANSPORTE DE OUTRA PESSOA?**

Não. Os cartões transporte com cadastro são de uso pessoal.

#### **51. POSSO PAGAR A MINHA VIAGEM E DE OUTRA PESSOA COM O MEU CARTÃO TRANSPORTE?**

Sim. Adicione a(s) pessoa(s) a sua viagem no aplicativo.

#### **52. HAVERÁ GRATUIDADES E/OU MEIA PASSAGEM NO TopBus+?**

Nosso sistema de transporte é coletivo, entretanto de caráter especial e não regular, não havendo portanto concessão de benefícios para estudante, idoso e demais segmentos presentes no sistema regular.

#### **53. QUAL A TARIFA QUE SERÁ DESCONTADA DO MEU CARTÃO TRANSPORTE?**

Você continua pagando pelo que usa! O valor é informado antes da confirmação da viagem e esse valor será descontado do seu cartão transporte.

#### **54. ORIENTAÇÕES GERAIS DO TOPBUS+**

Como o TOPBUS+ é um serviço coletivo, pedimos a todos os clientes que procurem respeitar as nossas orientações para que a viagem seja agradável a todos:

1. Ajude-nos a cumprir o horário. Procure estar no seu local de embarque antes do seu TOPBUS+ chegar.
2. Indicamos usar o fone de ouvido para chamadas telefônicas e para ouvir música. Respeito ao coletivo sempre!
3. Ajude-nos a manter nossos veículos limpos. Evite comer ou beber dentro do **TopBus+**.
4. Seja atencioso e procure tratar seus companheiros de viagem e motoristas sempre com respeito.

---

:) **Curtiu tudo?** Compartilha com os amigos o novo serviço. Segue nossas redes sociais e fique por dentro das notícias e promoções.

:( **Não curtiu algo?** Fala com a gente no e-mail: [atendimento@topbusmais.com.br](mailto:atendimento@topbusmais.com.br)

**TopBus+. Indo e voltando, seu caminho mais feliz.**