FAQ

Atualizado em 23 de Fevereiro de 2024

1. O QUE É O TopBus+?

É um serviço de transporte compartilhado, na modalidade especial, sem rota fixa, que atende ao chamado de clientes através de 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?

- **Área de atendimento**

Já conta com 33 bairros: Aerolândia, Aeroporto, Aldeota, Amadeu Furtado, Bairro de Fátima, Bairro Ellery, Benfica, Cidade 2000, Cocó, Damas, De Lourdes, Dionisio Torres, Farias Brito, Guararapes, Jardim América, Joaquim Távora, Jóquei Clube, José Bonifácio, Meireles,Monte Castelo, Montese, Papicu, Parangaba, Parquelândia, Praia de Iracema, Praia do Futuro 1, Praia do Futuro 2, Presidente Kennedy, Rodolfo Teófilo, Salinas, São Gerardo, São João do Tauape e Varjota.

- **Horário de atendimento**

24h por dia, todos os dias da semana.

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!

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 (e dos seus acompanhantes). Cada vez que fizer uma viagem:

Cartão de Crédito: o pagamento será feito automaticamente pelo aplicativo no cartão de crédito cadastrado

Cartões transporte: mesmo cadastrando o cartão no aplicativo, você deverá apresentar o cartão no validador ao embarcar, para que seu pagamento seja, de fato, concluído. (atente-se ao utilizar no validador o mesmo cartão transporte que foi cadastrado no aplicativo)

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 “Definir 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 “Definir 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 informações como embarque, desembarque, forma de pagamento, quantidade de passageiros e finalize a solicitação.

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 “viajando sozinho?” abaixo do campo de busca do endereço. (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+?

O tempo varia de 0 a 30 minutos, de acordo com a quantidade de veículos disponíveis na área. Sempre que solicitar uma viagem, o aplicativo informará o tempo previsto 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 COLETIVOCONVENCIONAL?

Temos pontos de parada adicionados em locais estratégicos preferencialmente nas principais ruas e avenidas, para facilitar embarque e desembarque. Estes locais são pontos virtuais que o aplicativo irá te direcionar ao mais próximo, podendo coincidir, sim, com as paradas do transporte coletivo.

11. QUANTO CUSTA USAR O TopBus+?

		Dias Úteis		Sábado		Domingo	
		PICOS	FORA PICO	PICOS	FORA PICO	PICO	FORA PICO
		05:00h - 08:00h 11:01h - 13:00h 16:01h - 19:00h	00:01h - 04:59h 08:01h - 11:00h 13:01h - 16:00h 19:01h - 00:00h	10:00h - 20:00h	00:01h - 09:59h 20:01h - 00:00h	10:00h – 20:00h	00:01h – 09:59h 20:01 – 00:00h
Bandeirada até 2km	PdP[1]	R$ 10,00	R$ 9,00	R$ 10,00	R$ 9,00	R$ 9,00	8,00
	PaP[2]	R$ 13,00	R$ 12,00	R$ 13,00	R$ 12,00	R$ 12,00	11,00
Km adicional	< 7km	R$ 2,50	R$ 2,00	R$ 2,50	R$ 2,00	R$ 2,00	2,00
	< 10km	R$ 1,50	R$ 1,00	R$ 1,50	R$ 1,00	R$ 1,00	1,00
	> 10km	R$ 1,00	R$ 0,75	R$ 1,00	R$ 0,75	R$ 0,75	0,75
Passageiro Adicional		R$ 4,00	R$ 4,00	R$ 4,00	R$ 4,00	R$ 3,00	3,00
Cancelamento de viagem		R$ 4,00	R$ 4,00	R$ 4,00	R$ 4,00	R$ 4,00	4,00
Não Comparecimento		R$ 6,00	R$ 6,00	R$ 6,00	R$ 6,00	R$ 6,00	6,00

[1]PdP: Preço para viagens de Ponto a Ponto do sistema
[2]PaP: Preço para viagens de Porta a Porta à escolha do cliente

Observações:

1- Você ficará sabendo quanto irá pagar assim que colocar seu ponto deembarque e desembarque no aplicativo.
2- Não haverá tarifa dinâmica baseada na procura pelo serviço em eventos climáticos, datas comemorativas e afins.
3- Nos horários Fora Pico oferecemos valores promocionais devido a baixa demanda. **Aproveite!**

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

Queremos que o cliente tenha a melhor experiência e conforto durante sua viagem, por isso, não autorizamos o trajeto realizado por passageiros em pé.

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$ 4,00. 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 de transporte **compartilhado**, então, para sermos justos, temos que manter o TOPBUS+ em movimento. Nossos motoristas aguardam por **no máximo um minuto**, mas se depois desse período você não estiver embarcado, temos que seguir em frente e cobrar uma taxa de “Não Comparecimento” ou “NO SHOW” no valor de R$ 6,00. Caso esteja esperando no local indicado e não consegue encontrar o seu **TopBus+** verifique no aplicativo o endereço de embarque correto.

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

O TOPBUS+ é um serviço de transporte **compartilhado** e, para ser justo, o motorista aguarda o seu embarque no ponto virtual definido por cerca de **1 minuto**. Nesse momento se você não embarcar teremos que seguir em frente e será cobrada uma taxa de “Não comparecimento” ou “NO SHOW”.

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

Se você foi marcado como “Não Comparecimento” ou “NO SHOW” e ainda precisa fazer uma viagem, faça novamente uma solicitação no aplicativo e nos envie um e-mail “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 PIX, 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:

Pix: A chave será gerada pelo motorista no momento do embarque.

Cartão de Crédito: o pagamento será feito automaticamente no cartão cadastrado.

Cartões transporte: você deverá apresentar o cartão no validador ao embarcar.

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".

19. COMO FAÇO PARA ALTERAR MINHAS INFORMAÇÕES NO APLICATIVO?

No canto esquerdo superior da tela, clique no MENU. Ele estará representado com um ícone de três linhas, uma abaixo da outra. Em seguida, clique no seu nome. Nesta nova tela, você poderá alterar seus dados de cadastro como, nome, telefone, e-mail e senha.

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 cadastrado no aplicativo 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.

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

O telefone para recebimento da senha precisa ser o mesmo que está cadastrado no aplicativo. Caso esteja fazendo o procedimento correto e ainda assim não estiver conseguindo, entre em contato através do nosso WhatsApp: (85) 9 8203-2773 para que o nosso suporte te ajude com essa resolução.

22. POSSO RESERVAR O TOPBUS+ INTEIRO PARA MIM?

Sim. Se você solicitar a viagem para 13 (treze) clientes e houver disponibilidade de assentos, esta opção é válida.

23. POSSO LEVAR BAGAGEM NO TopBus+?

O TOPBUS+ é um espaço compartilhado 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+?

Pode sim! 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 de transporte compartilhado, 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 solicitação com o novo destino! *Caso continue com dúvidas, leia o item 13.

27. EM QUAIS PLATAFORMAS O TOPBUS+ ESTÁ DISPONÍVEL?

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

28. 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 endereço solicitado e talvez terá que andar um pouco, respeitando o limite de 350m de deslocamento à pé. O aplicativo mostrará o endereço ou um nome da referência no ponto de encontro para ajudá-lo. Para que você se certifique de estar no local de embarque quando o **TopBus+** chegar, o aplicativo fará a contagem dos minutos até a chegada do veículo e

enviaremos um texto quando ele estivera dois minutos e novamente quando ele chegar.

29. 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 mensagemde texto quando ele estiver há 02 minutos de chegar e novamente quando ele estiver no local combinado.

30. POSSO SOLICITAR UM HORÁRIO ESPECÍFICO PARA MINHA VIAGEM?

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

31. 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).

32. 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!

33. COMO FAÇO PARA VERIFICAR O MEU SALDO DE CRÉDITO DE VIAGEM?

Para verificar o seu percurso e histórico de compras, no canto esquerdo superior da tela, clique no MENU. Em seguida vá em “Crédito de Viagem”. Você também pode verificar seu percurso e histórico de crédito em “Menu” e “Histórico”.

34. 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 **até 3 anos**. Lembre-se que cada cliente deve ter pelo menos 14 anos de idade para andar sozinho em nossos **TopBus+**. Por uma questão de segurança, crianças com idade inferior a 14 anos devem estar acompanhadas de um responsável.

35. 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!

36. ONDE EU POSSO VER MINHAS VIAGENS ANTERIORES?

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

37. 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.

38. 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. Caso o faça, certifique-se de deixar o assento limpo ao descer.

39. ANIMAIS SÃO PERMITIDOS NO TopBus+?

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

40. O TOPBUS+ PODE TRANSPORTAR UMA ENCOMENDA PARA MIM?

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

41. O QUE SÃO CUPONS/ CRÉDITOS PROMOCIONAIS/ VOUCHERS?

Cupons, vouchers ou créditos promocionais são benefícios concedidos para que nossos clientes economizem ainda mais em suas viagens. Eles são disponibilizados em campanhas promocionais, divulgação com marcas parceiras e/ou datas comemorativas, por exemplo.

42. 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 cartãode 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.

43. QUANTOS CUPONS/CRÉDITOS PROMOCIONAIS POSSO UTILIZAR EMUMA ÚNICA VIAGEM?

Somente poderá ser utilizado um único cupom ou crédito promocional para cada viagem realizada. Nenhum cupom veiculado funciona de maneira cumulativa.

44. 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.

45. 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.

46. 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!

47. 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.

48. POSSO USAR O CARTÃO TRANSPORTE DE OUTRA PESSOA?

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

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

Sim. Adicione até 12 pessoas à sua viagem no aplicativo.

50. 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.

51. QUAL A TARIFA QUE SERÁ DESCONTADA DO MEU CARTÃOTRANSPORTE?

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

52. 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? Compartilha com os amigos o novo serviço. Segue nossas redessociais (@**topbusmais**) e fique por dentro das notícias e promoções que publicamos sempre por lá.

:(Não curtiu algo? Fala com a gente no e-mail: atendimento@topbusmais.com.br que trabalharemos para melhorar a cada dia mais.