

EMBARQBEM

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO — EMBARQBEM

Condições Gerais de Utilização da Plataforma de Serviços de Transporte

04 de outubro de 2026

Logotipo da EmbarqBem

[Ajuda](#) | [Entrar](#) | [Termos de uso](#)

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA EMBARQBEM

Estes Termos e Condições de Uso apresentam as "Condições Gerais" aplicáveis ao uso dos serviços oferecidos pela EmbarqBem, uma marca [RAZÃO SOCIAL COMPLETA DA EMBARQBEM], sociedade limitada, inscrita no CNPJ sob n.º [INSERIR CNPJ DA EMBARQBEM], com sede na [INSERIR ENDEREÇO COMPLETO DA SEDE DA EMBARQBEM], doravante denominada "EMBARQBEM", a qual inclui o agendamento de passagens de ônibus e de trem e outros serviços relacionados a viagens, por meio do site www.embarqbem.com.br e de seus aplicativos para plataformas móveis, em conjunto, denominados simplesmente "WEBSITE".

Este termo está estritamente aderente ao Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) e ao Decreto 7.962/2013. Qualquer pessoa, legalmente capaz, denominada "CLIENTE", que utilize os serviços da "EMBARQBEM", deve aceitar este Termo de Utilização e todas as políticas e princípios que o regem.

O TERMO DE UTILIZAÇÃO É INDISPENSÁVEL, sendo obrigatório para a UTILIZAÇÃO dos serviços deste Website. A utilização dos serviços oferecidos pela "EMBARQBEM" implica na imediata aquiescência/anuência deste Termo e seu conteúdo. Este acordo constitui-se em documento exclusivo entre "EMBARQBEM" e o "CLIENTE", substituindo, deste modo, todos os acordos, representações, garantias e entendimentos anteriores com relação à "EMBARQBEM", seus conteúdos e serviços fornecidos por ou através deste Website.

Caso deseje se cadastrar, acessar e utilizar as demais páginas ou recursos deste website, leia atentamente as condições abaixo e confirme sua anuência clicando no campo "Concordo", localizado ao final.

ATENÇÃO: O "CLIENTE" MENOR DE 18 ANOS SOMENTE PODERÁ EFETUAR O REGISTRO OU CADASTRO NESTE WEBSITE SE ESTIVER DEVIDAMENTE

REPRESENTADO OU ASSISTIDO, CONFORME PREVISTO NOS ARTS. 1.634 E 1.690 DO CÓDIGO CIVIL, POR SEUS REPRESENTANTES OU ASSISTENTES LEGAIS, RESPONDENDO OS RESPONSÁVEIS NA ESFERA CÍVEL POR TODO E QUALQUER ATO PRATICADO PELO MENOR QUANTO À UTILIZAÇÃO DO WEBSITE.

Os representantes legais serão responsáveis por todo e qualquer ato ilícito praticado pelo menor quanto à utilização do website.

O PASSAGEIRO MENOR DE 16 ANOS SÓ PODERÁ VIAJAR ACOMPANHADO DOS PAIS OU RESPONSÁVEL LEGAL. CASO NÃO EXISTA GRAU DE PARENTESCO ENTRE O MENOR E O ACOMPANHANTE, SERÁ NECESSÁRIA UMA AUTORIZAÇÃO JUDICIAL EXPRESSA, EMITIDA PELO JUIZADO DE MENORES COM FIRMA RECONHECIDA EM CARTÓRIO. ISSO VALE PARA AS VIAGENS DE MENORES DESACOMPANHADOS.

A AUTORIZAÇÃO NÃO SERÁ NECESSÁRIA CASO O ACOMPANHANTE DO MENOR SEJA PARENTE ASCENDENTE OU COLATERAL, ATÉ TERCEIRO GRAU, MAIOR DE IDADE, E HAJA COMPROVAÇÃO DO PARENTESCO ATRAVÉS DE DOCUMENTAÇÃO.

O PASSAGEIRO COM MAIS DE 16 ANOS PODERÁ VIAJAR SOZINHO, DESDE QUE TENHA EM MÃOS O DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO COM FOTO ORIGINAL OU CÓPIA AUTENTICADA.

1. CONSIDERANDO QUE:

1.1. A "EMBARQBEM" é especializada na venda online de passagens para milhares de destinos de viagens espalhados pelo país, oferecendo conforto e comodidade para quem viaja com as principais empresas de viagem do Brasil e da América do Sul. A "EMBARQBEM" presta os serviços apenas de facilitação na compra de passagens, não realiza viagens e/ou não tem relação direta com as "EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS" cadastradas em nosso website;

1.2. "CLIENTE" é quem irá adquirir as passagens para as cidades as quais a "EMBARQBEM" oferece rotas;

1.3. O "CLIENTE" possui total conhecimento de que a "EMBARQBEM" não tem nenhuma responsabilidade a partir da emissão do bilhete nos balcões de atendimento dos terminais rodoviários. Sejam estas, mas não se limitando à incorreção na emissão do bilhete, danos/extravios de bagagens, acidentes de percurso, desvios de rota e/ou qualquer outro dano em que a "EMBARQBEM" não atue diretamente;

1.4. "EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS" são companhias que realizam serviços de transporte de passageiros, existentes na base da "EMBARQBEM", definidas na página principal do domínio de propriedade da "EMBARQBEM", website. As "EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS" assumem toda a responsabilidade por qualquer dano a partir da emissão do bilhete;

1.5. "ANTT": A Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) é uma autarquia federal brasileira responsável pela regulação das atividades de exploração da infraestrutura ferroviária e rodoviária federal e de prestação de serviços de transporte terrestre. A ANTT possui regulamento próprio e, pela especificidade, substitui obrigаторiedades de outros dispositivos;

1.6. "ANTAQ": A Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ) é uma autarquia federal brasileira responsável pela regulação das atividades de exploração da infraestrutura aquaviária federal e de prestação de serviços de transporte aquaviários. A ANTAQ possui regulamento próprio e, pela especificidade, substitui obrigаторiedades de outros dispositivos;

2. TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO:

2.1. Ao efetuar compra na "EMBARQBEM", o "CLIENTE" concorda automaticamente com os Termos e Condições de Uso aqui explícitos. Caso o "CLIENTE" não esteja de acordo com os Termos e Condições de Uso, não deverá efetuar nenhum tipo de compra no website;

2.2. A "EMBARQBEM" não garante que seu conteúdo seja apropriado ou esteja disponível para uso em outras localidades fora do território brasileiro; também se isenta de responsabilidades pelo acesso ao website em territórios onde seu conteúdo seja ilegal, recaindo inteiramente o ônus de utilização sobre o "CLIENTE";

2.3. Destarte, ao optar pelo acesso à "EMBARQBEM", o "CLIENTE" compreende, reconhece e concorda que sua utilização é regida pelo ordenamento jurídico da República Federativa do Brasil em relação à conduta online e conteúdo disponibilizado;

2.4. As informações sobre os serviços estarão organizadas no website de forma clara, precisa e em português, fazendo constar todas as informações referentes aos tipos de passagens e reservas disponíveis;

2.5. O uso deste website restringe-se ao privado, sendo vedada sua utilização comercial com fins lucrativos por terceiros não autorizados; bem como também é proibido, e protegido pela legislação competente, o uso de qualquer software ou sistema automatizado para extrair dados deste website para a exibição em qualquer outro lugar do mundo, sem o consentimento expresso de seus proprietários;

2.6. A "EMBARQBEM" compromete-se a manter seu website no ar durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, sem interrupção, salvo a impossibilidade de funcionamento integral e ininterrupto do sistema de telecomunicação ou de informática, por eventos causados nos casos fortuitos ou de força maior, nesta situação de fragilidade também se incluindo, dada sua complexidade, a dependência de serviços de telecomunicações prestados por terceiros, razão pela qual não se garante, de forma nenhuma, a prestação do serviço de forma ininterrupta e/ou isenta de erros;

2.7. Conforme legislação protetiva do Código de Defesa do Consumidor e a legislação específica da ANTT, é assegurado ao "CLIENTE" o direito de arrependimento, desde que este ocorra no prazo de 48 horas (quarenta e oito horas) antes da realização da viagem, ressalvados os casos em que o serviço apresente alguma informação incorreta por culpa exclusiva da "EMBARQBEM", o que autoriza o "CLIENTE" a desfazer o negócio com a "EMBARQBEM";

2.8. A "EMBARQBEM" isenta-se da responsabilidade por qualquer erro ou atraso na remoção de conteúdo impreciso, ilícito ou censurável proveniente, ou fornecido, por terceiros por meio de nosso website. A equipe da "EMBARQBEM" pode mudar, a qualquer tempo e sem aviso prévio, o conteúdo e funcionalidades do website;

2.9. A aquisição do(s) serviço(s) pelo "CLIENTE" será finalizada e concluída após o devido pagamento, que se dará por meio da prestação de serviço de empresa responsável por gestão de pagamentos. A "EMBARQBEM" não poderá intervir nos resultados da relação do "CLIENTE" com a empresa responsável pela gestão de pagamentos, uma vez que esta administra suas operações de forma independente;

2.10. A "EMBARQBEM" não pode garantir de forma alguma que os serviços prestados pela empresa responsável pela gestão de pagamentos funcionarão livres de erros, interrupções, mau funcionamento, atrasos ou outras imperfeições. Ressalte-se que não será responsável pela disponibilidade ou não dos serviços prestados pela empresa responsável pela gestão de pagamentos, ou pela impossibilidade do uso do serviço;

2.11. A "EMBARQBEM" poderá, a qualquer tempo, alterar o presente instrumento visando o aprimoramento, bem como a melhoria dos serviços prestados. O novo instrumento contratual entrará em vigor, sem prejuízo dos serviços veiculados na vigência do contrato anterior. Assim, a "EMBARQBEM" recomenda que o "CLIENTE" tenha o costume de ler atentamente os termos e condições de uso sempre que acessar o website ou realizar qualquer operação por meio deste;

2.12. A "EMBARQBEM" tomará todas as medidas possíveis para manter a confidencialidade, segurança e sigilo atinentes às informações dos "CLIENTES", porém não responderá por prejuízo que possa ser derivado da violação dessas medidas por parte de terceiros que utilizem as redes públicas ou a internet, subvertendo os sistemas de segurança para acessar as informações de "CLIENTES";

2.13. Com efeito, preocupado com a segurança e privacidade dos dados que trafegam no website, a "EMBARQBEM" declara que a senha de acesso e todos os dados que o "CLIENTE" digitar na página do website são protegidos. A "EMBARQBEM" recomenda que o "CLIENTE" nunca forneça sua senha a terceiros. O "CLIENTE" é integralmente responsável pelo sigilo e utilização de sua senha e identidade, conforme a Política de Privacidade;

2.14. A "EMBARQBEM" não será responsável por qualquer dano, prejuízo ou perda no equipamento do "CLIENTE" causado por falhas no sistema, no servidor ou na internet, decorrentes de condutas de terceiros, ressalvado que, eventualmente, o sistema poderá

não estar disponível por motivos técnicos ou falhas da internet, ou por qualquer outro evento fortuito ou de força maior alheio ao seu controle.

3. OBJETO DO CONTRATO:

3.1. Constitui objeto deste contrato a facilitação, através de ferramenta própria da "EMBARQBEM", das compras de passagens rodoviárias, hidroviárias e ferroviárias, oferecidas por EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS de terceiros e disponibilizadas no website da "EMBARQBEM", pelos "CLIENTES".

4. DAS INFORMAÇÕES PARA A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

4.1. DO CADASTRO DO "CLIENTE"

4.1.1. Não é condição essencial o cadastro do "CLIENTE" para a compra da passagem desejada; basta que siga o passo a passo constante no website.

4.1.2. Quando disponível pela "EMBARQBEM", o "CLIENTE" poderá se cadastrar e aproveitar as condições diferenciadas para cadastrados neste website. O cadastro será confirmado após o correto e completo preenchimento de todos os dados solicitados.

4.1.3. Não será permitido ao "CLIENTE" ter mais de um cadastro e, caso isso ocorra, a "EMBARQBEM" desabilitará, automaticamente, após verificação dos dados, definitivamente todos os cadastros.

4.1.4. Todo e qualquer "CLIENTE" menor de 18 anos deverá obter o consentimento expresso de seus pais ou representante legal antes de fornecer os seus endereços de e-mail ou quaisquer dados à "EMBARQBEM" por meio deste website. Todas as informações fornecidas pelo "CLIENTE" devem ser exatas, precisas e verdadeiras e devidamente atualizadas, caso ocorra qualquer alteração, reconhecendo o "CLIENTE", ainda, que a "EMBARQBEM" não tem a obrigação de verificar a precisão dos dados transmitidos pelo "CLIENTE" ou qualquer outra pessoa.

4.1.5. Diante disso, a "EMBARQBEM" não se responsabilizará pela correção de dados pessoais inseridos pelo "CLIENTE", sendo certo que o "CLIENTE", ou seus pais, ou representantes legais, quando for o caso, garante e responde, em qualquer caso, pela veracidade, precisão e autenticidade dos dados pessoais cadastrados.

4.1.6. A "EMBARQBEM" não se responsabilizará, em nenhuma hipótese, por prejuízos de qualquer espécie, inclusive, mas sem limitação, àqueles decorrentes do uso ou extravio de informações individuais do "CLIENTE" por terceiros, decorrentes, direta ou indiretamente, do seu acesso ou navegação no website.

4.1.7. A "EMBARQBEM", a seu critério exclusivo e absoluto, pode alterar os critérios de qualificação e/ou exigências para a manutenção do cadastro no website. Deste modo, a "EMBARQBEM" poderá imediatamente encerrar o registro do cadastrado no website, independentemente do pagamento de multa e/ou indenização, a qualquer título, ao "CLIENTE", externando posteriormente a justificativa ou motivos.

4.1.8. Fica ressalvado o direito do "CLIENTE" de retificar quaisquer dados enviados à "EMBARQBEM". Entretanto, o direito de retificação do "CLIENTE" não obstará ou substituirá o direito da "EMBARQBEM" de pleitear as indenizações cabíveis, no caso de informações errôneas ensejarem quaisquer danos e/ou prejuízos à "EMBARQBEM" ou a terceiros, no período anterior à sua retificação pelo "CLIENTE".

4.2. DO CANCELAMENTO DO CADASTRO DO "CLIENTE"

4.2.1. Quando o "CLIENTE" estiver cadastrado e, conseqüentemente, recebendo as novidades, novos trechos e descontos da "EMBARQBEM", este poderá requerer, a qualquer momento, o cancelamento do cadastro, desde que envie um e-mail formalizando o pedido para [E-MAIL DE CONTATO DA EMBARQBEM], de segunda a sexta, entre 9h e 21h, exceto feriados.

5. DOS PASSOS PARA A COMPRA DA PASSAGEM

Para efetuar a compra de sua viagem através da "EMBARQBEM", basta seguir os passos abaixo:

I. Das informações preliminares:

a) Inicialmente, basta preencher os campos origem, destino e data de viagem, sem a necessidade de cadastro prévio; b) Após o preenchimento dos dados iniciais, o "CLIENTE" deverá optar por uma das empresas de transporte de passageiros disponíveis para o trecho, conforme horários e valores disponíveis no momento da compra;

II. Da reserva de poltronas:

a) O "CLIENTE" poderá reservar sua poltrona através do website da "EMBARQBEM"; porém, a "EMBARQBEM" não se responsabiliza pela incorreção dos dados inseridos na reserva de poltronas. Os "CLIENTES" estão cientes da veracidade, exatidão e autenticidade dos dados pessoais cadastrados. b) As poltronas somente são reservadas quando o pagamento é concluído. Caso o pagamento não seja efetuado em até 15 minutos, a passagem será liberada para venda novamente e a poltrona poderá ser reservada por outro "CLIENTE". c) A passagem deve estar em nome do passageiro que irá viajar, para que este, em posse de seu documento, possa retirá-la no balcão de atendimento da empresa responsável pela viagem. d) A "EMBARQBEM" não é responsável pela disponibilização e confirmação de passagem "meia entrada". Este benefício é de inteira responsabilidade da "EMPRESA RESPONSÁVEL PELA VIAGEM", que disponibilizará as informações necessárias à "EMBARQBEM" para a venda no site e aplicativo.

III. Do preenchimento dos dados do passageiro

a) O "CLIENTE" deverá preencher seus dados corretamente para emissão da passagem e bilhete de embarque, para validação da compra pela operadora de cartão, pela equipe interna da "EMBARQBEM" e pela equipe antifraude. b) A "EMBARQBEM"

não se responsabiliza pelo preenchimento incorreto das informações requeridas, bem como pela não aprovação do "CLIENTE" após avaliação das documentações solicitadas. c) Ao adquirir passagens disponibilizadas como "meia entrada", o "CLIENTE" entende e concorda que tem direito a este benefício. Sendo assim, concorda que deverá apresentar documento de comprovação de tais características no momento do embarque, diretamente para a empresa responsável pela viagem. Para comprovação, poderão ser usados certidão de nascimento e RG para crianças e idosos, e carteira de estudante para estudantes e universitários. Caso não seja comprovado o direito ao benefício, o "CLIENTE" não poderá embarcar utilizando a meia entrada, sendo necessária a compra de uma passagem inteira. A disponibilização das passagens "meia entrada" e a comprovação para o uso do benefício são de responsabilidade da "EMPRESA RESPONSÁVEL PELO TRANSPORTE".

IV. Do pagamento:

a) Da cobrança da taxa de conveniência

1. Para a prestação de serviço de facilitação na compra de passagens de transporte de passageiros, a "EMBARQBEM" cobrará uma taxa de conveniência. A taxa de conveniência estará discriminada no ato da compra, no campo "Impostos e taxas", de forma clara.
2. Todas as transações realizadas possuem a adição de taxas cobradas, tanto pela empresa responsável pela viagem quanto pela "EMBARQBEM".
3. As taxas cobradas pelas empresas de transporte de passageiros são: pedágio, impostos, seguro viagem e, em alguns casos, a taxa de embarque. Estas variam de acordo com cada companhia e trajeto.
4. A taxa de conveniência cobrada pela "EMBARQBEM", no momento da compra da passagem, pela prestação do serviço, não será devolvida ao "CLIENTE", por se tratar de prestação de serviço já realizada ao "CLIENTE".
5. **IMPORTANTE: TODAS AS TAXAS SERÃO INFORMADAS E DISCRIMINADAS NA TELA DE CONCLUSÃO DE COMPRA. AO CLICAR NO BOTÃO DE CONCLUSÃO, O CLIENTE DECLARA-SE CIENTE DOS VALORES COBRADOS E NÃO PODERÁ QUESTIONÁ-LOS.**
6. As taxas e impostos cobrados pela "EMBARQBEM" são cobrados tanto no aplicativo quanto no site.
7. O benefício da taxa de serviço gratuita será aplicado para usuários logados que realizarem compras de forma recorrente no aplicativo da EmbarqBem, em um prazo de até 30 dias após a primeira compra. A gratuidade de taxa ocorrerá após a primeira compra do usuário e terá um período válido de até 30 dias. Todos os usuários irão pagar a taxa de serviço na primeira compra; porém, se o usuário for recorrente, ele terá a gratuidade da taxa de serviço no aplicativo EmbarqBem dentro do prazo de até 30 dias.
8. O benefício da taxa de serviço grátis pelo aplicativo pode ser encerrado a qualquer momento pela "EMBARQBEM", sem aviso prévio.

b) Das formas de pagamento

1. Cartão de crédito: A "EMBARQBEM" aceita as principais bandeiras de cartão de crédito: VISA, MASTERCARD e HIPER. A "EMBARQBEM" cobrará a fatura no seu cartão de crédito imediatamente após o recebimento do pedido.
2. Transferência Eletrônica: A "EMBARQBEM" aceita o pagamento por transferência eletrônica. Este pagamento será transferido para a conta de [CONFIRMAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO PARCEIRA DA EMBARQBEM], conforme dados bancários apresentados na tela de pagamento e, após a confirmação da compra, a "EMBARQBEM" enviará o voucher comprovante de compra para o e-mail do "CLIENTE", cadastrado no início do processo de compra.
3. Pix: A "EMBARQBEM" aceita o pagamento com o Pix. Esse processo será feito por meio de QR Code nas compras efetuadas pelo site e aplicativos nas versões Android e iOS. Cabe ao "CLIENTE" o processo de pagamento na instituição financeira. Após a confirmação do pagamento, a compra será comprovada e o voucher enviado por e-mail.

IMPORTANTE: Em casos de cancelamento ou empresa fora do ar na hora da confirmação do pagamento, o estorno do valor será feito em até 5 dias úteis após o cliente informar os dados de sua conta bancária. O prazo para estorno permanece o mesmo em casos de pagamento com o Pix.

Caso seja realizado erroneamente um depósito, ao invés de transferência bancária, o "CLIENTE" deverá solicitar o estorno do valor pago, por e-mail, para a instituição de pagamento parceira, no endereço eletrônico [E-MAIL DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO], com seus dados bancários, e seguirá o mesmo prazo de 5 dias úteis.

V. Processo de aprovação

- a) Todas as transações efetuadas passarão por análise e aprovação interna. Após o processo de análise, o "CLIENTE" receberá em seu e-mail a informação de conclusão do processo e, caso a aprovação seja confirmada, receberá automaticamente o comprovante de sua viagem no e-mail cadastrado ao iniciar a compra. b) A "EMBARQBEM" não pode garantir de forma nenhuma que os serviços prestados pela empresa responsável pela gestão de pagamentos funcionarão livres de erros, interrupções, mau funcionamento, atrasos ou outras imperfeições. c) **IMPORTANTE:** Compras realizadas através de cartão de crédito poderão ter tempo de análise de até oito horas. d) O "CLIENTE", ao acessar o status de sua compra, terá as seguintes informações:

1. COMPRA CONFIRMADA:

- Para toda transação confirmada será enviado um e-mail de aprovação contendo o comprovante de transação realizada. Caso não encontre, verifique sua caixa de SPAM. É de responsabilidade do "CLIENTE" inserir um e-mail válido para o recebimento do voucher comprovante de compra. Caso o "CLIENTE" insira um e-

mail inexistente ou inválido, a compra será cancelada automaticamente e o estorno será realizado conforme política de prazo (conforme detalhado no item 9 deste termo).

Para mais informações sobre sua compra, acesse o link

<https://www.embarqbem.com.br/login> e informe o e-mail cadastrado no ato da compra.

- Mesmo após a confirmação da compra, a "EMBARQBEM" poderá entrar em contato com o "CLIENTE" para critérios de confirmação de dados de pagamento. Caso não haja êxito no contato, a compra poderá ser cancelada.

2. COMPRAS PENDENTES DE ANÁLISE:

- Dependendo do histórico do cartão de crédito, e seu titular ou a inserção de dados de compra divergentes, a transação poderá entrar em um processo de análise mais minucioso. Quando o processo for finalizado, o "CLIENTE" receberá um e-mail de confirmação com o localizador ou a informação de não aprovação da transação.
- Para visualizar o status de compra, acesse <https://www.embarqbem.com.br/login>

3. COMPRAS NÃO APROVADAS:

- A compra não aprovada pelo sistema interno da "EMBARQBEM", por meio de informações ou processos cedidos pela operadora de cartão de crédito (por políticas internas às quais a "EMBARQBEM" não tem acesso), será automaticamente cancelada e a informação de não aprovação estará disponibilizada na página de pagamento.

4. COMPRAS EXPIRADAS:

- Caso o "CLIENTE" não finalize o processo de compra em até 15 minutos, esta não será concretizada, os valores da transação não serão debitados/creditados e as poltronas selecionadas não serão reservadas.

6. DA IMPRESSÃO DO BILHETE DE EMBARQUE

6.1. Concluída a compra, o "CLIENTE" receberá um e-mail com a confirmação do pagamento e o resumo do pedido, contendo os detalhes sobre a viagem.

6.2. Para impressão do seu bilhete de embarque, compareça ao balcão de atendimento da empresa de transporte de passageiros com 1 (uma) hora de antecedência ao horário de embarque, com o documento original com foto em mãos.

IMPORTANTE: Nem todas as empresas de transporte de passageiros aceitam cópias autenticadas para o embarque; cabe ao "CLIENTE" verificar diretamente com a empresa responsável pela viagem essa informação.

7. DO USO DO BILHETE DIGITAL (EMBARQUE FÁCIL)

7.1. O Bilhete Digital consiste em um código representado digitalmente que tem a validade de uma passagem impressa, que, se disponível para a compra realizada, poderá ser acessado por meio do voucher enviado por e-mail;

7.2. Concluída a compra, o "CLIENTE" receberá um e-mail com a confirmação do pagamento e o resumo do pedido, contendo os detalhes sobre a viagem e link para acessar o DAPB-E, que representa o bilhete digital.

7.3. O bilhete digital também ficará disponível no aplicativo da "EMBARQBEM" no dispositivo móvel do "CLIENTE".

7.4. O "CLIENTE" pode usar seu bilhete digital para entrar diretamente no ônibus, apresentando ao motorista o código digital contido no aplicativo da "EMBARQBEM" ou em seu e-mail.

7.5. O não carregamento do bilhete digital por problemas de conexão, falta de memória no dispositivo ou quaisquer problemas desta natureza é de responsabilidade do "CLIENTE", devendo este retirar o bilhete de embarque impresso no balcão de atendimento da empresa responsável pela viagem.

7.6. A disponibilidade do bilhete digital varia de acordo com a empresa responsável pela viagem. Nem todas oferecem ou são compatíveis com tal serviço, devendo o "CLIENTE", neste caso, retirar o bilhete de embarque impresso no balcão de atendimento da empresa de transporte de passageiros.

7.7. Para impressão do bilhete de embarque, compareça ao balcão de atendimento da empresa responsável pela viagem 1 (uma) hora antes do horário marcado para o embarque. Apenas o passageiro pode retirar o bilhete de embarque, apresentando o documento original com foto, preenchido na reserva da poltrona.

IMPORTANTE: Nem todas as empresas de viagem aceitam cópias autenticadas para a retirada do bilhete de embarque.

8. ALTERAÇÕES E CANCELAMENTOS DAS PASSAGENS

8.1. DAS PASSAGENS NÃO RETIRADAS NO BALCÃO DE ATENDIMENTO DA EMPRESA RESPONSÁVEL PELA VIAGEM

a) Fica assegurado ao "CLIENTE" solicitar alterações da data, horário de embarque e de passageiro à "EMBARQBEM" por meio dos canais de atendimento, conforme horário disponível para suporte, em até 3 (três) horas antes do horário de embarque da passagem atual, desde que respeite os termos e condições estabelecidos pela empresa responsável pela viagem, bem como os decretos e regulamentações de seus respectivos estados e agências de transportes reguladoras, podendo haver restrições de acordo com a legislação local. b) A "EMBARQBEM" se reserva o direito de realizar o suporte ao "CLIENTE" que necessite solicitar alterações na passagem, conforme descrito no item 8.1.a, dentro dos termos e condições estabelecidos pela empresa

responsável pela viagem, bem como os decretos e regulamentações de seus respectivos estados e agências de transportes reguladoras, sendo de responsabilidade do "CLIENTE" a verificação dos prazos específicos válidos para alterações e cancelamento da passagem no próprio voucher adquirido. c) Não é possível realizar alterações de passagens com a "EMBARQBEM" caso o valor da nova passagem seja maior que o da atual. d) Só é possível realizar o procedimento de alterações de passagens para viagens com valor maior que o da atual diretamente com a empresa de transporte responsável pela viagem, sendo de responsabilidade do "CLIENTE" realizar o pagamento da diferença do valor pago. e) Caso o "CLIENTE" entre em contato nos canais de atendimento fora do horário disponível ou após o prazo estimado para a realização de trocas ou cancelamentos, é de responsabilidade do "CLIENTE" procurar assistência da empresa responsável pela viagem. f) A "EMBARQBEM" não se responsabiliza por alterações e cancelamentos após a data da viagem e/ou após o término do prazo mínimo estabelecido pela empresa de transporte e seus termos e condições. Cabe ao "CLIENTE" solicitar remarcação do bilhete de embarque diretamente com a empresa responsável pela viagem, no balcão de atendimento. Os prazos específicos válidos para alterações e cancelamento da passagem podem ser conferidos no próprio voucher adquirido. g) O "CLIENTE" tem um prazo de 7 (sete) dias, a partir da data da compra, para entrar em contato com a "EMBARQBEM" e utilizar o direito de arrependimento previsto no Artigo 49 da Lei 8.078/90. Porém, a solicitação de cancelamento do pedido deverá ser feita até 48 (quarenta e oito) horas antes do horário marcado para a viagem. h) A "EMBARQBEM" se reserva o direito de oferecer a possibilidade de cancelamento total ou parcial do pedido, desde que a solicitação esteja de acordo com os termos de uso aqui estabelecidos e seja elegível ao cancelamento total ou parcial. Caso o "CLIENTE" opte pelo cancelamento parcial, a compra deve ter sua modalidade elegível, como descrito abaixo:

LISTA DE MODALIDADES DE COMPRA DE PASSAGENS DE ÔNIBUS ELEGÍVEIS PARA CANCELAMENTO PARCIAL NA PLATAFORMA EMBARQBEM:

"Somente ida com conexão"

"Ida e volta"

"Ida e volta com conexão"

"Somente ida com mais de uma poltrona no mesmo pedido"

"Somente ida com conexão e mais de uma poltrona no mesmo pedido"

"Ida e volta com mais de uma poltrona no mesmo pedido"

"Ida e volta com conexão e mais de uma poltrona no mesmo pedido"

O cancelamento total ou parcial deve ser solicitado com até 3 (três) horas antes do horário de embarque do trecho selecionado, de acordo com a regulamentação da ANTT (vide observação) e com as informações fornecidas pelo "CLIENTE", sendo possível o cancelamento parcial nos casos:

Cancelamento de conexão entre ônibus, quando adquiridas na mesma compra:

"Somente ida com conexão"

Cancelamento de parte dos trechos e/ou conexões entre ônibus, quando duas ou mais passagens forem adquiridas na mesma compra:

"Somente ida com conexão"

"Ida e volta"

"Ida e volta com mais de uma poltrona no mesmo pedido"

"Ida e volta com conexão"

No caso de passagens compradas em uma das modalidades elegíveis para o CANCELAMENTO PARCIAL, o reembolso referente ao cancelamento será realizado de acordo com o item nono (9. REEMBOLSO DA PASSAGEM) deste termo de uso.

ATENÇÃO! Algumas empresas com que trabalhamos operam somente em rotas intermunicipais e, portanto, não precisam aderir às normas da ANTT. Nesses casos, deve-se observar os decretos e regulamentações de seus respectivos estados e agências de transporte reguladoras.

8.2. DAS PASSAGENS RETIRADAS NO BALCÃO DE ATENDIMENTO DA EMPRESA RESPONSÁVEL PELA VIAGEM

a) Fica assegurado ao "CLIENTE" solicitar alteração de data ou horário de embarque diretamente no balcão de atendimento da empresa responsável pela viagem, presencialmente, pelo menos 3 (três) horas antes do horário estabelecido para embarque, apresentando documento original do passageiro, desde que respeite os termos e condições estabelecidos pela empresa responsável pela viagem, bem como os decretos e regulamentações de seus respectivos estados e agências de transportes reguladoras, sendo de responsabilidade do "CLIENTE" a verificação dos prazos específicos válidos para alterações e cancelamento da passagem no próprio voucher adquirido. b) A transferência de horário ficará condicionada à disponibilidade de passagens na data e horário desejados pelo "CLIENTE", ficando ainda assegurada ao "CLIENTE" a opção pela passagem com data e horário em aberto, com validade máxima de 12 (doze) meses, contados da data de compra do bilhete original, ficando sujeita a reajuste de preço. Com menos de três horas antes da viagem, a empresa de ônibus pode cobrar uma taxa de remarcação de até 20% do valor da passagem.

Exceções: Algumas empresas com que trabalhamos operam somente em rotas intermunicipais e, portanto, não precisam aderir às normas da ANTT. Nesses casos, os termos de troca após a data da viagem citados acima não se aplicam.

8.3. DAS FACILIDADES DISPONIBILIZADAS PARA CANCELAMENTO

a) A "EMBARQBEM" disponibiliza ao "CLIENTE" opção de cancelamento total da sua compra, através do aplicativo instalado em seu celular ou página de cancelamento do WHATSAPP, no período de 12 horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana. b) No caso de cancelamento nas plataformas disponibilizadas pela "EMBARQBEM", o "CLIENTE" deverá seguir as seguintes condições para viabilidade: - Não ter retirado sua passagem com a empresa de transporte responsável pela viagem; - Realizar o cancelamento da compra integral ou parcial, não podendo ter realizado uma das

viagens no caso de compra nas modalidades elegíveis ao cancelamento parcial, citadas no item 8.1.h deste termo de uso; - Realizar o procedimento em até 3 (três) horas antes do horário de embarque da passagem atual, cabendo ao "CLIENTE" a verificação dos prazos específicos da empresa de transporte, válidos para cancelamento da passagem, no próprio voucher adquirido. c) Caso o "CLIENTE" não atenda um ou mais critérios para viabilidade da solicitação, deverá entrar em contato com a "EMBARQBEM" ou com a "EMPRESA DE TRANSPORTES" responsável pela sua viagem, em seus canais de relacionamento, respeitando o horário de atendimento e prazos. d) O reembolso do valor pago seguirá os mesmos critérios apresentados neste documento.

9. REEMBOLSO DA PASSAGEM

9.1. DO REEMBOLSO REFERENTE À FORMA DE PAGAMENTO UTILIZADA

a) Cartão de crédito:

1. A "EMBARQBEM" possui o prazo de até 15 (quinze) dias úteis para disponibilizar o valor a ser reembolsado ao "CLIENTE" para a administradora do cartão.
2. A devolução do valor será de acordo com o repasse da administradora da bandeira.
3. O valor será creditado no próximo vencimento da fatura do "CLIENTE", podendo ocorrer de 30 (trinta) a 60 (sessenta) dias.

b) Transferência Bancária:

1. A devolução do valor será de acordo com repasse da administradora da bandeira e/ou banco, intermediado pela empresa parceira responsável pelo pagamento.
2. O valor será creditado em até 5 (cinco) dias úteis na conta do "CLIENTE", podendo ocorrer atrasos por parte do banco emissor.

c) Pix:

1. A devolução do valor será de acordo com repasse da administradora da bandeira e/ou banco, intermediado pela empresa parceira responsável pelo pagamento.
2. O valor será creditado em até 5 (cinco) dias úteis na conta do "CLIENTE", podendo ocorrer atrasos por parte do banco emissor.

9.2. Nos termos do art. 8º, §2º, da Resolução n.º 978 da ANTT, fica a transportadora autorizada a reter até 5% (cinco por cento) do valor pago pela passagem rodoviária, a título de multa compensatória, no caso de o passageiro realizar o cancelamento ou a transferência, dentro do prazo previsto no caput desta cláusula.

9.3. A taxa de conveniência cobrada pela "EMBARQBEM" para a realização dos serviços não será devolvida, por se tratar de prestação de serviço já realizada ao "CLIENTE".

10. DO TRANSPORTE DE BAGAGENS

10.1. À vista do disposto no artigo 70 e seguintes do Decreto 2.521/98, o preço da passagem abrange, a título de franquia, o transporte obrigatório e gratuito de bagagem, observando os seguintes limites máximos de peso e dimensão:

a) bagageiro com trinta quilos de peso total e volume máximo de trezentos decímetros cúbicos, limitando-se a maior dimensão de qualquer volume a um metro; e, no porta-embrulhos, cinco quilos de peso total, com dimensões que se adaptem ao local, desde que o conforto, a segurança e a higiene dos passageiros não sejam prejudicados; b) excedida a franquia prevista, o passageiro pagará até 0,5% (meio por cento) do preço da passagem correspondente ao serviço convencional, pelo transporte de cada quilograma de excesso; c) é vedado o transporte de produtos considerados perigosos, indicados na legislação específica, bem como aqueles que, por sua forma ou natureza, comprometam a segurança do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros, nos termos do art. 72 do Decreto 2.521/98.

11. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1. O "CLIENTE" concorda que o website, assim como os logotipos, marcas, insígnias, fotos, imagens, descrições, textos, "layout", símbolos, sinais distintivos, manual(ais) e quaisquer outros materiais correlatos ao website, constituem, conforme o caso, direitos autorais, segredos de negócio e/ou direitos de propriedade industrial da "EMBARQBEM" ou de seus parceiros comerciais, sendo vedada sua reprodução, distribuição, transmissão, alteração ou utilização indevida sem a prévia e expressa autorização formal de seus titulares.

11.2. A exibição de marcas e nomes de terceiros neste website tem finalidade meramente informativa e de direcionamento operacional das rotas e bilhetes comercializados pelas EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS, não conferindo ao "CLIENTE" qualquer direito de uso comercial ou licença sobre os respectivos sinais distintivos.

12. DO FORO E DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. A eventual tolerância quanto ao descumprimento de qualquer obrigação estipulada nestes Termos e Condições não implicará novação, renúncia ou alteração dos direitos conferidos por este contrato ou pela legislação em vigor.

12.2. Na hipótese de qualquer disposição deste instrumento vir a ser declarada nula ou inexecutável, as demais cláusulas e condições permanecerão plenamente válidas e eficazes entre as partes.

12.3. Para dirimir quaisquer litígios decorrentes do presente instrumento, será aplicado o ordenamento jurídico brasileiro, elegendo-se o foro da Comarca de domicílio do "CLIENTE", ressalvadas as disposições específicas aplicáveis nos termos da legislação processual e consumerista.

13. DIREITOS E DEVERES DO PASSAGEIRO

13.1. SÃO DIREITOS DO PASSAGEIRO:

- I. ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto;
- II. transportar, gratuitamente, até 30 (trinta) quilos de bagagem no bagageiro e 5 (cinco) quilos de volume no porta-embrulhos;
- III. receber os comprovantes das bagagens transportadas no bagageiro e ser indenizado por extravio ou dano de bagagem transportada no bagageiro;
- IV. receber a diferença do preço da passagem em veículos de características inferiores às daquele contratado;
- V. receber, às expensas da transportadora, alimentação e pousada, nos casos de venda de mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona ou de interrupção ou retardamento da viagem, após 3 (três) horas, em razão de defeito, falha ou outro motivo de responsabilidade da transportadora;
- VI. receber da transportadora, em caso de acidente, imediata e adequada assistência;
- VII. optar, em caso de atraso por período superior a 1 (uma) hora, por: continuar a viagem em outra empresa, às expensas da transportadora; ou receber de imediato o valor do bilhete de passagem, em caso de desistência; ou continuar a viagem, pela mesma transportadora, que deverá dar continuidade à viagem em um período máximo de 3 (três) horas após a interrupção;
- VIII. remarcar o bilhete adquirido, observado o prazo de 1 (um) ano de validade do bilhete, a contar da data da primeira emissão. A partir de 3 (três) horas antes do início da viagem, é facultado à transportadora efetuar a cobrança de até 20% (vinte por cento) do valor da tarifa a título de remarcação;
- IX. transferir o bilhete adquirido, observado o prazo de 1 (um) ano de validade do bilhete, a contar da data da primeira emissão;
- X. receber a importância paga no caso de desistência da viagem, desde que com antecedência mínima de 3 (três) horas em relação ao horário de partida constante do bilhete, facultado à transportadora o desconto de 5% (cinco por cento) do valor da tarifa;
- XI. estar garantido pelo Seguro de Responsabilidade Civil contratado pela transportadora;
- XII. não ser obrigado a adquirir seguro facultativo complementar de viagem.

13.2. SÃO DEVERES DO PASSAGEIRO — O PASSAGEIRO TERÁ RECUSADO O EMBARQUE OU DETERMINADO SEU DESEMBARQUE QUANDO:

- I. não se identificar quando exigido;
- II. estiver em estado de embriaguez ou sob efeito de qualquer outra substância química que altere seu comportamento;

- III. portar arma, sem autorização da autoridade competente;
- IV. transportar ou pretender embarcar produtos considerados perigosos pela legislação específica;
- V. transportar ou pretender embarcar consigo animais domésticos ou silvestres, sem o devido acondicionamento ou em desacordo com a legislação;
- VI. pretender embarcar objeto de dimensões e acondicionamento incompatíveis com o porta-embrulhos;
- VII. comprometer a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos demais passageiros;
- VIII. fazer uso de aparelho sonoro, depois de advertido pela tripulação do ônibus;
- IX. desrespeitar a proibição de fumar.

13.3. Nos termos da Lei Estadual/PR n.º 15.468, de 15/02/2007, é proibido o consumo de bebida alcoólica no interior de veículos de transporte coletivo e ônibus.

13.4. Para referência de viagens rodoviárias ou ferroviárias, consulte a ANTT; para viagens hidroviárias, consulte a ANTAQ, órgãos regulamentadores federais, além das agências estaduais de transportes.