

## Tempo para efetuar o pagamento

Estou ciente que após efetuar a reserva das poltronas e preencher os dados dos passageiros, terei no máximo 10 minutos para efetuar o pagamento, caso contrário posso efetuar o pagamento e não receber o voucher de confirmação e caso isso ocorra, autorizo desde já o **App MeuBus** efetuar o reembolso do valor cobrado se a compra foi realizada com cartão de crédito ou débito por Pix.

## Disponibilidade de horário online

Estou ciente que os horários só estarão disponíveis para venda online com no mínimo 3 horas de antecedência e que a compra deve ser finalizada nesse tempo também. Estou ciente também que algumas empresas de ônibus disponibilizam os horários com 30 dias de antecedência e outras com 60 ou 90 dias, podendo variar de empresa para empresa e esta disponibilidade não depende do sistema do **App MeuBus**.

## Dados na fatura do cartão de crédito

Estou ciente que o valor cobrado aparecerá em minha fatura de cartão de crédito identificada como **\*ZP MeuBus**. Afirmo que me responsabilizo por reconhecer a compra assim identificada e vou associar a compra efetuada no **App MeuBus**.

## Dados dos passageiros

Assumo total responsabilidade pelas informações dos dados dos passageiros preenchidas no sistema e estou ciente que não poderei retirar as passagens caso preencha incorretamente e estou ciente que não terei direito ao ressarcimento dos valores pagos, retidos os valores de custo de transação cobrado pelas operadoras de cartão de crédito. Caso tenha um passageiro menor que não possua documento de identidade, estou ciente que posso colocar os dados do pai, mãe ou responsável que retirará o bilhete no ato na viagem.

## Dados do comprador e confirmação por telefone

Estou ciente que minha compra poderá ser cancelada sem aviso prévio, se os dados de identificação do comprador forem incoerentes e o mesmo se aplica aos dados dos passageiros. Estou ciente também que os meus dados podem ser confirmados por telefone, se o **App MeuBus** julgar necessário e comprometo-me a fornecer um número de telefone válido que possa ser contatado para confirmação dos dados, caso contrário minha compra pode ser cancelada na verificação antifraude de pagamentos online

## Emissão do voucher

O resumo com os dados da viagem, chamado voucher, é enviado diretamente para o seu e-mail assim que o sistema recebe a confirmação do pagamento. O correto preenchimento do e-mail é de total responsabilidade do cliente e o **App MeuBus** não assume nenhuma responsabilidade pelo não recebimento do voucher por e-mail ou por preenchimento incorreto e nem por qualquer bloqueio efetuado por sistema antispam ou regra de lixo eletrônico do servidor de e-mails do cliente.

## Chegada

A data e horário mostrado no resultado da pesquisa é fornecido pela empresa de ônibus, sendo assim de sua total responsabilidade, podendo o ônibus sofrer atrasos em decorrência do trânsito, chuvas, condições da estrada, ou ainda eventuais problemas mecânicos com o veículo. Declaramos que os atrasos ou contra-tempos não são de responsabilidade do **App MeuBus** e sim de inteira responsabilidade da Autoviação.

## Duração

A duração da viagem é calculada com base na previsão de data e horário de chegada que é fornecida pela empresa de ônibus. Pelos mesmos motivos citados no item anterior, essa duração pode ser maior. Declaramos que os eventuais atrasos ou contra-tempos não são de responsabilidade do App MeuBus e sim de inteira responsabilidade da Autoviação.

O App MeuBus permite no final compra a impressão do voucher ou salvar o mesmo em PDF. O cliente deve conferir todos os dados da compra e acionar nosso suporte pelo canal [passagens@meubus.com.br](mailto:passagens@meubus.com.br) ou por meio do WhatsApp 1151988825, caso encontre alguma divergência e informações.

O cliente fica ciente que a impressão do voucher não é obrigatória.

## Impressão do Bilhete Rodoviário

Para sua maior tranquilidade e conforto, o passageiro deve apresentar-se no guichê da autoviação para impressão do seu bilhete com no mínimo 1 (uma) hora de antecedência do horário de embarque, munido de documento de identidade original com fotografia. O bilhete de passagem é nominal e intransferível. O bilhete não é endossável.

## Transferência ou Cancelamento da Passagem Rodoviária

Fica assegurado ao usuário o direito de solicitar a transferência da data ou horário de embarque, ou ainda, o cancelamento da passagem desde que a solicitação seja feita ao nosso suporte pelo canal [passagens@meubus.com.br](mailto:passagens@meubus.com.br) ou por meio do WhatsApp 1151988825 com até 4 horas de antecedência do horário estabelecido para o embarque, em horário comercial, desde que a passagem não tenha sido retirada na rodoviária e o sistema da empresa de ônibus, apresente disponibilidade técnica para a troca, de outra forma o cancelamento só poderá ser feito no guichê da empresa de ônibus.

O cliente poderá solicitar o cancelamento com até 3 horas antes do horário estabelecido para o embarque diretamente no guichê autoviação.

Caso cancelamento seja feito diretamente no guichê da autoviação, a mesma notificará o App MeuBus e o reembolso será realizado até 30 dias após a solicitação, conforme prescreve a lei que rege o serviço.

§1º: 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.

§2º: A transferência de horário ficará condicionada à disponibilidade de passagens na data e horário desejados pelo usuário e disponibilidade técnica do sistema da empresa de ônibus, que em caso de falha só permitirá a troca no guichê. Fica ainda assegurado ao usuário a opção pela passagem com data e horário "em aberto", assim permanecendo pelo prazo, máximo, de 12 (doze) meses, contados da data do bilhete original, que só poderá ser adquirido no guichê da empresa de ônibus, funcionalidade que não está disponível no App MeuBus e, ficando ainda sujeito a reajuste de preço se não utilizada dentro desse prazo.

### Taxa de Conveniência

Reconheço e autorizo a cobrança da taxa de conveniência no ato da compra do bilhete rodoviário através deste canal de venda. Trata-se da fonte de renda na qual o App MeuBus garante distribuição de passagens rodoviárias, bem como a utilização de cartões de crédito ou por meio de cobrança Pix. Em nenhuma hipótese, o valor cobrado de taxa de conveniência será reembolsado, visto que a transação já foi efetuada.

### Seguro Trajeto

Reconheço que o App MeuBus oferece o Seguro Trajeto para todos os trechos ofertados e que este é um produto independente da passagem rodoviária. O cliente fica ciente que o seguro é opcional e pode ser desmarcado no ato da escolha das poltronas.

### Transporte de Bagagens

A vista do disposto no artigo 70 e seguintes do Decreto 2521/98, o preço da passagem abrange, a título de franquia, o transporte obrigatório e gratuito de bagagem no bagageiro e no volume de porta-embrulhos observados os seguintes limites máximos de peso e dimensão:

- a) bagageiro, trinta quilos de peso total e volume máximo de trezentos centímetros cúbicos, limitada 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 prejudicadas;
- b) excedida a franquia prevista, o passageiro pagará até meio por cento do preço da passagem correspondente ao serviço convencional, pelo transporte de cada quilograma de excesso; e
- 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 2521/98.

### Suporte Ao Cliente

O App MeuBus por ser uma plataforma de tecnologia, disponibiliza suporte telefônico e WhatsApp 11 5198 8825 em horário comercial e por e-mail 24 horas por dia através do endereço [passagens@meubus.com.br](mailto:passagens@meubus.com.br).