



I. Termos e condições gerais de transporte da Viação Esmeralda Transportes LTDA

Última atualização: 19/07/2023

1 Aplicação destes Termos e Condições

Os termos e condições de transporte aplicam-se ao transporte de passageiros na rede de ônibus de longa distância operada pela Viação Esmeralda Transportes LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 04.229.706/0001-80, em parceria com a FlixBus.

2 Direito ao transporte

2.1 Há um direito ao transporte desde que tenha sido celebrado um contrato de transporte.

2.2 A confirmação da reserva (ver cláusula 3.1) habilita o passageiro a uma viagem entre a partida e o destino indicado na passagem.

2.3 No caso de solicitação de paradas, uma obrigação de transporte só existe no caso de a viagem ter sido reservada de ou para esta parada dentro do prazo correspondente de reserva antecipada. As solicitações de paradas são indicadas como tal nos respectivos horários da linha.

3 Passagens, Despesas de Transporte

3.1 As tarifas de transporte estipuladas devem ser pagas em contrapartida à prestação do serviço de transporte. Para este fim, as passagens são emitidas por meio da Viação Esmeralda Transportes LTDA. (doravante conjuntamente referidos como “**Esmeralda**” ou “**nós**”). A confirmação da reserva, impressa ou exibida em formato eletrônico (arquivo PDF) apenas será válida mediante a apresentação de um documento de identificação oficial válido com foto. Uma passagem é gerada para cada pessoa e para cada viagem. As conexões com transferências são consideradas como uma viagem. O primeiro e último nome do passageiro, e o número de identificação, como o CPF ou passaporte, devem ser fornecidos durante o processo de reserva. O nome do passageiro é verificado através do telefone celular do motorista ou do pessoal da rodoviária com base na situação atual de reservas para determinar se há exigibilidade do serviço de transporte. Isto é feito de preferência através da digitalização das passagens.

3.2 O passageiro deve fazer a reserva antes da partida, com no mínimo 60 minutos antes da saída do veículo. O acesso ao compartimento de passageiros no veículo só é permitido com confirmação de reserva válida.

3.2.1 As viagens podem ser reservadas online nos portais web da FlixBus, através dos aplicativos para smartphone móvel FlixBus, e em agências próprias da Esmeralda ou parceiras.

3.2.2 A confirmação de reserva (dados do pedido) é salva e pode ser recuperada através do portal web e também pode ser enviada ao passageiro por e-mail, se necessário.



3.2.3 Todo passageiro com uma passagem válida tem direito ao assento indicado em sua passagem.

3.3 Compra de Passagens Online:

3.3.1 A demonstração de passagem na loja online, acessível via internet e aplicativo para smartphone, não constituirá uma oferta juridicamente vinculativa, mas sim um catálogo online não vinculativo, que leva os passageiros potenciais a enviar propostas. Ao clicar no botão "Reservar"/"Pagar", é feito um pedido vinculativo para os serviços escolhidos. Uma passagem é gerada para cada pessoa e para cada viagem. Conexões com transferências (interconexões) são tratadas como uma só viagem. A confirmação do recebimento do pedido será emitida imediatamente após o envio, através de uma confirmação automática por e-mail. O contrato de transporte não será considerado concluído até que a FlixBus tenha aceitado o pedido através da emissão de uma confirmação de pedido. Esta confirmação de pedido pode ser emitida com a confirmação automática por e-mail ou separadamente em uma etapa posterior.

3.3.2 A tecnologia atual mostra que a comunicação de dados via Internet não pode ser garantida de forma livre de erros e/ou permanentemente acessível. Não é possível desenvolver e operar programas de computador (software) e sistemas de processamento de dados (hardware) de forma totalmente perfeita e excluir todos os fatores imprevisíveis que possam ocorrer em conjunto com o meio da Internet. Como resultado, a FlixBus não deve assumir nenhuma garantia para disponibilidade constante e ininterrupta de seu website e sistemas técnicos. Em particular, devido às características técnicas da Internet, a disponibilidade permanente das opções de reserva online não pode ser garantida. Não haverá direito a qualquer economia ou desconto se, devido a problemas técnicos, o sistema só estiver disponível novamente em um momento posterior (por exemplo, período de venda).

3.4 Escritórios de vendas próprios:

3.4.1 As agências e pontos de venda de passagem e o departamento de atendimento ao cliente da Esmeralda podem cobrar uma taxa de serviço para completar uma reserva, cancelamento ou remarcação nas viagens em parceria com a FlixBus, de acordo com as resoluções da ANTT. A [taxa de serviço](#) cobrada depende da localização da loja.

3.5 Tarifas de transporte:

3.5.1 Não haverá direito de reservar todas as faixas de preço ou quotas de preço em relação a qualquer forma específica de reserva. Preços promocionais, em particular, podem estar sujeitos à venda apenas em canais específicos.

3.5.2 A tarifa cobre apenas o transporte de pessoas. Outros serviços como a reserva de assentos e o transporte de bicicletas, bagagem adicional ou especial, estarão sujeitos a uma tarifa separada.

3.5.3 Condições específicas de reserva se aplicam às tarifas reduzidas.

4 Passagens inválidas



4.1 O passageiro é obrigado a apresentar tanto a passagem quanto um documento de identificação com foto válido quando solicitado pelos funcionários da Esmeralda ou por órgãos reguladores, a exemplo da ANTT no Brasil, durante verificações aleatórias de passagens com o objetivo de verificar a validade da passagem.

5 Horários

5.1 A Esmeralda se reserva ao direito de realizar alterações nos horários, datas, rotas e tarifas de viagem aprovadas e publicadas com base em necessidades de ajustes e em particular para a implementação das decisões da autoridade de licenciamento.

5.2 Alterações de horários que acontecem após a celebração do contrato e pelas quais o transportador não é responsável (a exemplo de efeitos de longo prazo de catástrofes naturais) não dão aos passageiros o direito de exigir reembolso, desde que essas alterações não excedam em até uma hora o momento de partida originalmente acordado. Alterações substanciais ao horário de partida darão aos passageiros o direito de desistir do contrato de transporte sem custos. Os outros direitos dos passageiros não serão afetados.

6 Iniciando a viagem

6.1 Recomenda-se aos passageiros que cheguem ao ponto de partida 20 minutos antes de iniciar a viagem.

6.2 Se os passageiros forem notificados por SMS, e-mail ou outro formato escrito de um atraso na viagem, em caso de ausência dos passageiros, o seu assento só poderá ser designado a outro passageiro a partir da nova hora prevista para a viagem especificada no SMS ou e-mail.

6.3 O nome do passageiro é comparado com a lista de reservas no telefone celular do motorista ou do pessoal da rodoviária com base na situação atual de reservas para determinar se há exigibilidade do transporte. Isto é feito de preferência através da digitalização das passagens. Em casos especiais, o passageiro deve identificar-se ao motorista e ao pessoal de serviço, mediante solicitação, apresentando a confirmação de reserva impressa ou eletrônica (arquivo PDF), bem como um documento de identidade com foto válido (carteira de identidade, passaporte ou similar, incluindo um visto válido, se necessário).

6.5 Medidas de proteção contra o Coronavírus (COVID-19): Caso requerido pelas autoridades públicas locais, os passageiros devem usar proteção apropriada para a boca e o nariz ao iniciar a viagem. Uma máscara facial deve ser usada durante toda a viagem. Os passageiros que não usarem proteção apropriada para a boca e o nariz serão impedidos de seguir viagem, sem qualquer direito a transporte alternativo.

6.6 Se for exigido por lei ou pelas autoridades para o tráfego doméstico ou fronteira que os passageiros devem ter um teste COVID-19 negativo, certificado de vacinação ou outra medida de saúde, o passageiro se compromete a cumprir tal exigência. Os passageiros que não tiverem provas suficientes disso podem ser impedidos de seguir viagem, sem qualquer direito a transporte alternativo.



7 Obrigações Gerais dos Passageiros

7.1 As instruções emitidas pelo motorista e demais funcionários da Esmeralda devem ser obedecidas.

7.2 O motorista e demais funcionários da Esmeralda estarão autorizados a impedir a viagem de passageiros que estejam visivelmente intoxicados por álcool ou sob a influência de drogas. O mesmo se aplica aos passageiros que comprometem a segurança de outros passageiros por outros motivos ou prejudicam significativamente o bem-estar destes. Nesses casos, não haverá reembolso ou disponibilização de transporte alternativo.

7.3 Fumar a bordo do ônibus não é permitido. Esta proibição também se estende aos cigarros eletrônicos.

7.4 Os passageiros serão responsabilizados pelos danos causados ao ônibus ou a bordo destes.

7.5 A Esmeralda se reserva ao direito de cancelar o contrato de transporte sem aviso prévio, no caso de, apesar de receber uma notificação verbal, um passageiro se comportar de uma maneira tão imprópria, que não seja mais razoável que a Esmeralda e/ou os passageiros restantes continuem a viagem, de acordo com a Resolução ANTT nº 1.383/2006. Isto também se aplica se o passageiro não observar diretrizes objetivamente justificadas (por exemplo, diretrizes de segurança). Neste caso, a Esmeralda tem o direito de reter a tarifa do passageiro infrator.

7.6 O passageiro será impedido de embarcar, ou será desembarcado, sem direito a reembolso ou transporte alternativo, quando:

- a) Não for capaz de apresentar qualquer documento de identificação, quando solicitado.
- b) Recusar-se a pagar a tarifa.
- c) Transportar ou pretender transportar produtos considerados perigosos pela legislação específica.
- d) Pretender transportar objetos com dimensões e embalagens incompatíveis com o compartimento de bagagem.
- e) Colocar em risco a segurança, o conforto ou a tranquilidade de outros passageiros.
- f) Fizer uso de um dispositivo de som, após ser advertido pela tripulação do ônibus.
- g) Demonstrar uma falta de bom comportamento.
- h) Demonstrar estar intoxicado por álcool.
- i) Fizer uso de produtos que produzem fumaça dentro do ônibus, mesmo que eletrônicos, em desacordo com a legislação pertinente.
- j) Portar uma arma de fogo.

7.7 Todos os passageiros serão obrigados a usar o cinto de segurança de acordo com as normas legais.

7.8 Durante as pausas/paradas ou verificações policiais, os passageiros do ônibus devem deixar o ônibus se solicitados a fazê-lo pelo motorista ou funcionário da Esmeralda. Os passageiros são obrigados a acompanhar a duração do intervalo de viagem, conforme anunciado pelo motorista ou funcionário da Esmeralda. O motorista e a Esmeralda estão autorizados a continuar



a viagem caso um passageiro não retorne ao ônibus após o término do tempo de pausa indicado, e não são responsáveis pela ausência de um passageiro após o término desse tempo.

8 Obrigações Específicas dos Passageiros

8.1 Para fins de identificação, antes de cada partida os passageiros devem apresentar, a pedido do motorista, um documento oficial válido com foto, podendo ser carteira de identidade, CNH válida, CTPS ou até o passaporte, se necessário com visto. O motorista deve ir verificar se as informações no bilhete de embarque são idênticas à forma de identificação.

8.2 A Esmeralda se reserva o direito de recusar o embarque, quando:

- o passageiro não tiver em sua posse nenhum documento ou identidade com seu nome completo e fotografia, ver 8.3;
- o passageiro fornecer um documento ou identidade cujos dados não correspondam à informação na passagem.

8.3 A Esmeralda não tem obrigação de reembolsar a passagem, no todo ou em parte, ou fazer qualquer forma de compensação ou transporte alternativo caso o passageiro tenha tido o seu embarque rejeitado nos termos do artigo 8.2.

9 Crianças e Menores

9.1 Crianças menores de 6 anos de idade podem viajar gratuitamente no colo de um de seus genitores ou responsável legal, de acordo com a legislação brasileira.

9.2 Crianças ou adolescentes menores de 16 anos não poderão viajar desacompanhados, exceto se portando autorização judicial, exceto se estiver viajando em comarca contígua à sua residência, se na mesma unidade da Federação, ou incluída na mesma região metropolitana.

9.3 Crianças ou adolescentes com até 16 anos que desejarem viajar acompanhadas de ascendente ou colateral maior, até o terceiro grau, devem apresentar documentação que comprove o grau de parentesco.

9.4 Crianças acompanhadas de adulto indicado pelos genitores ou responsável legal devem portar autorização extrajudicial por meio de escritura pública ou de documento particular com firma reconhecida por semelhança ou autenticidade, nos termos da Resolução CNJ nº 295/2019, cujos modelos podem ser encontrados [aqui](#).

9.5 A Esmeralda não assume qualquer responsabilidade pela supervisão de um menor, no entanto, de acordo com a Resolução ANTT nº 1.383/2006, a Esmeralda dará prioridade e assistência à criança no momento do embarque e desembarque.

9.6 Jovens com 16 anos ou mais podem viajar de forma independente.

10 Passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida



10.1 Assistência a passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida

10.1.1 Todos terão a oportunidade de viajar, independentemente de terem uma deficiência ou mobilidade reduzida. Os indivíduos com deficiência ou com mobilidade reduzida receberão assistência da Esmeralda, de acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei Federal nº 13.146/2015), dentro da área de responsabilidade do transportador.

10.1.2 Se o passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida precisar de uma assistência especial durante a viagem, esta deve ser comunicada à Esmeralda pelo menos três horas antes da hora de partida do ponto inicial da viagem.

10.1.3 A Esmeralda recomenda que os passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida estejam no ponto de embarque pelo menos trinta minutos antes da hora de partida.

10.2 Acompanhantes, auxiliares de mobilidade, e Cães-Guia

10.2.1 A pessoa de baixa renda com deficiência e o seu acompanhante possuem direito uma passagem gratuita, desde que tenha um registro ativo e válido de Passe Livre, registro no CRAS (*Centro de Referência de Assistência Social*), e um atestado médico que declare a necessidade de um acompanhante. Os passageiros terão que reservar diretamente na loja/estação com pelo menos três horas de antecedência da hora de partida, fornecendo a documentação exigida pela lei.

10.2.2 Quaisquer auxiliares de mobilidade e Cães-Guia que devam ser levados pelos passageiros são transportados sem custo adicional, no piso do veículo, de acordo com as exigências do Decreto nº 5.904/06. Estes animais não são obrigados a usar focinheiras.

10.3 Paradas de ônibus/Terminais de ônibus

10.3.1 A Esmeralda não tem controle sobre as condições de infraestrutura das paradas e terminais rodoviários visitados, e como tal, não tem controle sobre o acesso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Assim, é de responsabilidade dos terminais prover acessibilidade adequada, assim como dos demais terminais de apoio, restaurantes e lanchonete. Onde órgãos fiscalizadores desses serviços atribui a correta adequação quando não existirem.

10.3.2 Os passageiros com mobilidade reduzida têm a responsabilidade de comparecer ao ponto de embarque por seus próprios meios de locomoção, bem como de providenciar seu deslocamento, após o desembarque.

10.4 Transporte de cadeiras de rodas ou auxiliares de caminhada

10.4.1 Os passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida terão o direito de transportar gratuitamente suas cadeiras de rodas dobráveis ou auxiliares de caminhada no compartimento de bagagem do ônibus.



10.4.2 O passageiro garante que a cadeira de rodas é funcional e tecnicamente adequada para ser transportada com segurança durante a viagem. A cadeira de rodas deve estar em conformidade com os requisitos legais de segurança vigentes. O transportador não é responsável por danos causados por uma condição técnica defeituosa da cadeira de rodas.

10.4.3 Caso a cadeira de rodas ou os auxiliares de caminhada excedam as dimensões especificadas pela ANTT e precisem de cuidados especiais para o transporte, a FlixBus e a Esmeralda devem ser informadas pelo menos 24 horas antes da partida do ponto inicial da viagem.

10.4.4 Se o equipamento não for compatível com o compartimento de bagagem, o passageiro deverá providenciar seu transporte e despesas relacionadas.

11 Reserva de Assento

11.1 Reserva de Assento

11.1.1 Em algumas viagens da Esmeralda em parceria com a FlixBus, um assento específico (corredor, janela, fila) ou categoria de assento (semi-leito, leito) pode ser reservado no momento da compra no website da FlixBus, agências e pontos de vendas próprios ou de parceiros. Os assentos diferem em sua posição (por exemplo, melhor visão) ou em sua categoria. Se o serviço estiver disponível para a viagem selecionada, um assento pode ser adicionado à reserva. Poderá ser cobrada uma taxa por este serviço. A taxa de um assento é calculada com base na rota, linha, categoria do assento e horário da reserva.

11.1.2 A efetiva reserva de um assento será condicionada à confirmação da reserva.

11.1.3 Não há necessidade de fazer uma reserva paga de assento. Se nenhuma reserva de assento for feita, um assento específico será designado. O assento designado pode ser encontrado no bilhete de passagem. Nesse caso, não podemos garantir que famílias e grupos possam sentar-se juntos. No entanto, nós garantimos sempre que cada cliente tenha um assento no ônibus.

11.2 Restrições à reserva de assentos

11.2.1 Se você não chegar ao ônibus a tempo, perderá o seu direito ao assento e ao transporte. Nesses casos, a Esmeralda pode designar o assento para outra pessoa, nos termos da Cláusula 6.2. Portanto, é recomendável que você chegue ao ponto de ônibus com antecedência de 15 minutos da partida, mesmo que tenha uma reserva de assento.

11.2.2 Os passageiros devem respeitar a ocupação dos assentos reservados ou aos quais foram gratuitamente atribuídos. É vedada a ocupação de assento diverso daquele informado no bilhete de passagem. Todas as pessoas possuem um assento designado dentro do ônibus, entretanto, a Esmeralda pode reatribuir assentos por razões operacionais ou de segurança, mesmo após a partida. Isto pode ocorrer, por exemplo, quando grávidas, menores, crianças viajando sozinhas ou indivíduos com deficiência ou mobilidade reduzida precisarem se mudar para outro assento



e nenhum assento correspondente está livre. Nesses casos, as instruções do motorista do ônibus devem ser seguidas.

11.2.3 Se uma reserva de assento for alterada e não for possível alocar um assento na categoria reservada ou superior, o passageiro poderá reivindicar o reembolso da taxa de reserva de assento.

11.2.4 Em caso de cancelamentos e atrasos de acordo com a Cláusula 14, caso o passageiro decida continuar a viagem em outra companhia, a taxa de reserva de assento será reembolsada.

11.2.5 O reembolso da taxa de reserva de assento não será devido se o assento do passageiro tiver sido atribuído ou adquirido sem a cobrança de taxa.

11.3 Cancelamentos e Transferências

11.3.1 A taxa de reserva de assento é reembolsável, através de voucher ou crédito no valor do preço da reserva do assento original, quando uma reserva é cancelada ou remarcada, a menos que o assento tenha sido alocado gratuitamente. Aplicam-se as disposições da cláusula 5 dos termos e condições de reserva. Se um bilhete for cancelado, as reservas de assento podem ser transferidas para outras pessoas na mesma reserva.

11.4 Reservando um assento extra

11.4.1 Aplicam-se as disposições 11.1 a 11.3

11.4.2 Um assento extra não é um contrato adicional de transporte conforme o significado da seção 2.2. Portanto, ela não pode ser transferida para outra pessoa sem uma passagem válida.

11.4.3 A taxa para o assento disponível é regida por nossos preços correntes válidos das passagens. A taxa para a reserva de assento para o assento disponível já está incluída.

12 Transporte de Bens

12.1 Bagagem:

12.1.1 A franquia de bagagem incluída na tarifa é limitada por passageiro. Cada passageiro pode levar gratuitamente até um máximo de 30 kg de bagagem cuja maior dimensão não exceda 1 metro. Bagagem refere-se a malas e bolsas. Levar uma mochila de trilhas é uma exceção. Observe que algumas de nossas linhas podem ter exceções à política de bagagem. Se necessário, estas serão informadas durante o respectivo processo de reserva e na emissão da passagem.

12.1.2 Bagagem adicional

12.1.2.1 Em casos excepcionais e respeitando a capacidade existente no veículo, outro item de bagagem (bagagem adicional) com dimensões máximas de 1 metro e 30 kg pode ser transportado. Não existe uma regra geral para o transporte de mais bagagem do que o permitido.



Observe que algumas de nossas linhas podem ter exceções à política de bagagem. Se necessário, estas serão informadas durante o respectivo processo de reserva e na emissão da passagem.

12.1.2.2 O registro da bagagem adicional com antecedência é necessário. Uma taxa de bagagem é cobrada por este serviço. A [taxa para um item de bagagem adicional](#) depende do método de reserva utilizado. A reserva antecipada pode ser feita online durante o processo de compra, ou via [Gerenciar minha Reserva](#) após a compra da passagem.

12.1.3 Os passageiros são obrigados a identificar suas bagagens com seu nome e endereço para fins de correta atribuição e devolução, e especialmente para evitar enganos.

12.1.4 Os passageiros são responsáveis pelo carregamento de suas bagagens ao trocar de veículo. Possível assistência do motorista do ônibus só será prestada mediante prévia solicitação.

12.2 Bagagem de Mão:

12.2.1 A bagagem de mão é transportada gratuitamente, limitada a um item por passageiro com um peso máximo de 5 kg.

12.2.2 Os passageiros deverão guardar e monitorar a bagagem de mão no interior do ônibus de forma a garantir que a segurança e o bom funcionamento do veículo não sejam comprometidos e que outros passageiros não sejam incomodados. A bagagem de mão deve, em princípio, ser colocada no porta-embrulhos ou sob os assentos à frente dos passageiros.

12.2.3 A bagagem de mão e seu conteúdo devem permanecer aos cuidados dos passageiros durante toda a viagem e devem ser monitorados adequadamente, já que não estão sujeitos a nenhuma compensação por danos ou perdas. Se qualquer acesso não autorizado por terceiros for observado, o motorista do ônibus deve ser informado. Os passageiros são solicitados a verificar sua bagagem de mão para garantir que todo o conteúdo esteja lá antes do final da viagem.

12.4 Instrumentos Musicais:

12.4.1 Se o instrumento musical (incluindo a caixa) for menor do que o tamanho estipulado para a bagagem de mão, ele pode ser transportado gratuitamente no lugar da bagagem de mão.

12.4.2 Recomenda-se o transporte de instrumentos musicais em caixas de material resistente.

12.5 Itens de valor e equipamentos eletrônicos:

12.5.1 Itens de valor, como dinheiro, joias, metais preciosos, chaves, óculos (óculos escuros e/ou óculos de leitura), dispositivos eletrônicos (laptops, iPads, tablets, MP3 players, telefones celulares, câmeras, baterias de energia, baterias de lítio ou acumuladores de lítio), cigarros eletrônicos, bens de consumo eletrônicos (em especial laptops, telefones celulares, etc.) afetados por uma ação de recall do fabricante ou revendedor, lentes de contato, próteses,



medicamentos, documentos importantes (certificados de diploma, outros certificados, credenciais, passaportes, carteiras de habilitação, títulos) **etc. e objetos frágeis devem ser transportados como bagagem de mão**, não como bagagem guardada, e estão sujeitos à diligência devida dos passageiros.

12.5.2 Caso os passageiros optem por colocar itens valiosos em suas bagagens guardadas, nenhuma reivindicação de responsabilidade será aceita. Os casos de dolo ou negligência grave serão isentos do disposto acima.

12.6 Carrinhos de bebê:

12.6.1 Os carrinhos de bebê devem ser transportados como bagagem especial (máx. um carrinho de bebê por passageiro). Os carrinhos de bebê devem ser dobráveis para caber no compartimento de bagagem. Os carrinhos de bebê não dobráveis não serão transportados.

12.6.2 Os carrinhos de bebê são transportados gratuitamente.

12.7 Achados e Perdidos

12.7.1 Os itens esquecidos ou abandonados no ônibus não estão cobertos por seguro. No caso de os passageiros terem deixado itens no ônibus, gentileza contatar a Esmeralda no número (11) 3392-45 25 ou e-mail salavipsaopaulo@leware.com.br.

12.7.2 Os itens deixados nos ônibus e identificados pela Esmeralda serão mantidos por um período máximo de 30 dias. Os custos que podem surgir do processo de retorno de um item perdido serão de responsabilidade do passageiro.

12.8 Substâncias e objetos perigosos não são permitidos durante a viagem, especialmente:

- substâncias explosivas, inflamáveis, radioativas, de cheiro fétido ou corrosivas,
- itens não embalados ou desprotegidos que possam ferir os passageiros.

Estes incluem, por exemplo, armas, munições e objetos pirotécnicos.

13 Transporte de Animais

13.1 O transporte e o transporte de cães e outros animais em viagens de longa distância da Esmeralda em parceria com a FlixBus não está permitido, em princípio.

13.2 O passageiro que transportar, ou tentar transportar, animais domésticos ou selvagens, em desacordo com estes Termos e Condições de Transporte (veja a cláusula 13.1) ou lei e regulação vigentes sobre o assunto, terá o embarque recusado ou será convidado a se retirar do veículo, sem que haja direito a qualquer tipo de reembolso ou transporte alternativo.

13.3 As regras especificadas no artigo 10.2 e seguintes se aplicam para Auxiliares de Mobilidade e Cães-Guia.



14 Direitos dos Passageiros em Caso de Atrasos ou Cancelamentos

14.1 Se houver um cancelamento ou atraso, a Esmeralda ou o operador do terminal, se aplicável, irão notificar os passageiros sobre a situação assim que possível, e informará sobre a hora prevista de partida assim que esta informação estiver disponível. A Esmeralda oferecerá a todos os passageiros informações eletrônicas relativas a cancelamentos ou atrasos. Para receber essas informações, os passageiros devem fornecer os dados de contato necessários (por exemplo, número de telefone celular).

14.2 Caso a partida da viagem reservada seja cancelada, sofra atraso de mais de 60 minutos, ou nos casos de preterição de embarque, os passageiros têm as seguintes opções: (a) continuar a viagem com a Esmeralda em outro horário ou com outra empresa que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, ou (b) solicitar o reembolso do preço da passagem adquirida junto à FlixBus. O passageiro não estará elegível ao reembolso caso decida continuar a viagem com a FlixBus em outro horário. Os pedidos de reembolso da tarifa integral existirão tanto para as partes da viagem já realizadas quanto para aquelas ainda não realizadas, se o passageiro não puder completar a viagem de acordo com seus planos originais de viagem. O reembolso deve ser feito em até 30 dias após o recebimento do pedido ou após os passageiros terem tido a opção de (a) ou (b), acima, a menos que os passageiros concordem com outra forma de reembolso.

14.3 A Esmeralda deve oferecer aos passageiros hospedagem gratuita em um hotel ou outra forma de hospedagem, no caso de ser necessária uma estadia de uma noite ou mais como resultado do cancelamento da viagem ou atraso de uma estação rodoviária superior a 180 minutos. Nesses casos, a Esmeralda deve oferecer aos passageiros lanches, refeições ou bebidas, proporcionais ao período de espera ou atraso, desde que estes estejam disponíveis no ônibus ou na estação rodoviária ou possam ser adquiridos de maneira razoável. Alternativamente, a Esmeralda poderá reembolsar os passageiros pelos custos incorridos com alimentação ou bebidas, proporcionais ao período de espera ou atraso, ao limite de R\$30,00 (trinta reais), mediante a apresentação dos respectivos comprovantes de compra dos itens em formulário específico disponível aqui. A Esmeralda limitará o custo total da acomodação, excluindo os custos de transporte entre a estação rodoviária e os alojamentos, até o próximo transporte disponível para o seu destino, excluídos os custos de transporte entre a estação rodoviária e os alojamentos. A reivindicação mencionada acima de alojamento gratuito em um hotel ou outra forma de alojamento não se aplicará se a FlixBus ou a Esmeralda puderem provar que o cancelamento ou atraso foi causado por condições climáticas adversas ou catástrofes naturais graves que comprometem a operação segura do serviço de ônibus programado, ou nas hipóteses do item 5.3 supra.

14.4 Caso o veículo se torne inutilizável durante a viagem, a Esmeralda deve oferecer aos passageiros um transporte contínuo com um veículo substituto ou um transporte até um ponto de espera adequado de onde a viagem possa ser continuada.

15 Responsabilidade civil

15.1 A responsabilidade e o nível de indenização por danos à bagagem devem ser limitados da seguinte forma:



15.1.1 No caso de danos a itens de bagagem ou perda de itens de bagagem, o valor de indenização será limitado a 3.000 vezes o coeficiente tarifário vigente. Em caso de perda de bagagem, o valor de compensação será limitado a 10.000 vezes o coeficiente tarifário vigente. Tal compensação está sujeita à apresentação da etiqueta de bagagem imediatamente após o final da viagem, de acordo com a Resolução ANTT nº 1.432/2006.

15.1.2 A responsabilidade da Esmeralda por danos resultantes da falha dos passageiros em empacotar os itens de bagagem de maneira apropriada será excluída, exceto em casos de dolo e negligência grosseira.

15.2 As limitações e exclusões de responsabilidade não se aplicam a uma responsabilidade obrigatória legal sem culpa ou se uma garantia sem culpa tiver sido assumida em casos individuais.

16 Local de Jurisdição

O local de jurisdição para pessoas físicas e jurídicas que não têm um local de jurisdição geral no Brasil, bem como para pessoas físicas que se mudaram ou se restabeleceram no exterior após a conclusão de um contrato de transporte, cujo domicílio ou residência habitual no momento da queixa não é conhecido, é a cidade de São Paulo, Estado de São Paulo.

17 Disposições Invalidadas

Se disposições individuais dentro destes Termos e Condições Comerciais Gerais de Transporte forem ou se tornarem total ou parcialmente invalidadas ou nulas, isto, em princípio, não deve comprometer o vigor do contrato de transporte como um todo.