

# **INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE VENDA E COMPRA DE BILHETE DE PASSAGEM DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO, FIRMADO POR MEIO ELETRÔNICO, ENTRE A VIAÇÃO COMETA S.A., O USUÁRIO E/OU ADQUIRENTE.**

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, de um lado, **VIAÇÃO COMETA S.A.**, empresa de transporte coletivo rodoviário de passageiros, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 61.084.018/0001-03, estabelecida na Rua Nilton Coelho de Andrade, 772, Vila Maria, São Paulo – SP, CEP 02167-900, doravante designada **TRANSPORTADORA**, de outro, a pessoa física, doravante designada **USUÁRIO** e de outro lado, quando a aquisição do bilhete de passagem for realizada por pessoa física ou jurídica distinta, doravante denominado simplesmente **ADQUIRENTE**, têm entre si, justo e acertado, a celebração do presente contrato para venda de bilhete de passagem para linhas rodoviárias, firmado via internet, mediante as cláusulas estabelecidas a seguir.

## **1. DAS CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES**

1.1 A expressão “**TRANSPORTADORA**” será destinada para a pessoa jurídica de direito privado indicada no bilhete de passagem ou “Voucher” (comprovante de compra); a expressão “**USUÁRIO**” será destinada para a pessoa física que utilizará o bilhete de passagem; a expressão “**ADQUIRENTE**” será destinada a pessoa física ou jurídica, titular do cartão de crédito que efetuará a compra do bilhete de passagem e a expressão “**OPERADORA**” será destinada para a operadora de cartão de crédito responsável pelo repasse dos valores à “**TRANSPORTADORA**”; a expressão “**VOUCHER**” será destinada ao comprovante de pagamento do bilhete de passagem e a reserva do lugar e a expressão “**E-COMMERCE**” será destinada ao ambiente de venda de bilhetes, tais como site de internet e/ou aplicativos em dispositivos móveis.

## **2. DO OBJETO**

2.1. O objeto do presente contrato será a venda e compra de bilhete de passagem para transporte nas linhas de características rodoviárias, exploradas pela **TRANSPORTADORA** e disponibilizadas ao **USUÁRIO** por “**E-COMMERCE**” e a prestação do transporte rodoviário no trecho constante do bilhete de passagem.

- 2.2. A escolha da localidade de origem e destino, a data da viagem, o horário de partida de interesse, o tipo de serviço disponível e a poltrona desejada, será de exclusiva responsabilidade do **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE**.
- 2.3. O **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE**, após especificação da viagem, deverá ler com atenção as cláusulas e condições para compra do bilhete de passagem, dispostas no presente contrato e aceitando-as deverá confirmá-la por meio de seu “aceite” pelo “**E-COMMERCE**” da **TRANSPORTADORA**, de maneira “*on line*”.

### 3. DO CADASTRAMENTO DO USUÁRIO E/OU ADQUIRENTE.

- 3.1 O **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE**, interessado na compra de bilhete de passagem pelo “**E-COMMERCE**”, autoriza expressamente o armazenamento de suas informações pessoais no banco de dados da **TRANSPORTADORA**, por período indeterminado, para utilização em caso de aquisição de novas passagens, assegurado o sigilo dos dados e a privacidade das informações.
- 3.2 Para possibilitar o recebimento do “Voucher”, será de responsabilidade exclusiva do **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE**, a indicação de endereço eletrônico válido e a liberação do e-mail [vendasite@viacaometeta.com.br](mailto:vendasite@viacaometeta.com.br), caso o servidor de e-mail possua anti-spam.
- 3.3 O **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE** é responsável pela veracidade das informações fornecidas no cadastramento junto ao “**E-COMMERCE**” da **TRANSPORTADORA**, assim como pela atualização de seus dados cadastrais para possibilitar a emissão do bilhete de passagem em consonância ao seu documento oficial válido com foto (RG, CTPS, carteira profissional de classe ou passaporte), de apresentação obrigatória no embarque.
- 3.4 Na hipótese de compra de bilhete(s) de passagem(s) para utilização por terceiros, por tratar-se de bilhete de passagem nominal e transferível, o **ADQUIRENTE** deverá efetuar o cadastro indicando corretamente os dados do(s) **USUÁRIO(S)** no “Voucher”.

#### 4 DA COMPRA DO BILHETE DE PASSAGEM

4.1 A aquisição do bilhete de passagem será realizada pelo **“E-COMMERCE”** da **TRANSPORTADORA** por **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE**, por meio de equipamento eletrônico com acesso à internet.

4.2 O pagamento será efetuado exclusivamente por meio de cartão de crédito da bandeira **“VISA”** ou **“MASTERCARD”**, cuja utilização do cartão e senha, além do fornecimento de dados no ambiente de segurança da operadora escolhida, será de exclusiva responsabilidade do **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE**, aquele que efetuar a compra do bilhete de passagem.

4.3 O **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE** deverá aguardar a finalização do processo de venda pelo **“E-COMMERCE”** da **TRANSPORTADORA**, com consequente visualização do *“Voucher”*, com a possibilidade de impressão imediata ou recebimento por meio do e-mail de confirmação da operação.

4.4 A concretização da transação ficará condicionada ao pagamento dos valores pela **OPERADORA**.

4.5 A **TRANSPORTADORA** esclarece que a contratação do seguro de acidentes pessoais é facultativa, todavia, a taxa de embarque e pedágio, quando houver, são obrigatórios.

4.6 O **USUÁRIO** e/ou o **ADQUIRENTE**, no momento da escolha do bilhete de passagem, deverá(ão) considerar a possibilidade de interrupção da viagem, devidamente prevista no item 8.2, deste instrumento.

4.7 A **TRANSPORTADORA** aconselha ao **USUÁRIO**, com compromisso em horário predeterminado, a programação adequada da viagem, considerando as hipóteses do item 4.6, desta cláusula.

#### 5 DA RETIRADA DO BILHETE DE PASSAGEM NOS GUICHÊS PRÓPRIOS DA TRANSPORTADORA OU NAS MÁQUINAS DE AUTOATENDIMENTO (TOTEMS)

- 5.1 O bilhete de passagem deverá ser retirado pelo **USUÁRIO/ e ou ADQUIRENTE** apenas nos guichês rodoviários próprios ou agências próprias, e também nos pontos de autoatendimento **indicados no site** da **TRANSPORTADORA**, mediante a apresentação do “Voucher” e de documento oficial válido com foto (RG, CTPS, carteira profissional de classe ou passaporte) para fins de comprovação de identidade.
- 5.2 Na falta do “Voucher” somente será permitida a emissão e retirada do bilhete de passagem pelo **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE**, nos guichês próprios da **TRANSPORTADORA**, conforme disposto no item 5.1, mediante apresentação de seu CPF, se possuir, **e** de seu documento de identificação oficial (RG, CTPS, carteira profissional de classe ou passaporte), sendo que no caso do **ADQUIRENTE**, será exigida a apresentação do cartão de crédito em que ocorreu a compra do bilhete de passagem.
- 5.3 Em caso de extravio, furto ou roubo do bilhete de passagem, o **USUÁRIO E/OU ADQUIRENTE** terá direito a emissão de 2ª (segunda) via do bilhete de passagem, somente nas linhas interestaduais administradas pela ANTT, mediante a apresentação de seu CPF, se possuir, **e** de seu documento de identificação oficial (RG, CTPS, carteira profissional de classe ou passaporte) em um dos guichês próprios da **TRANSPORTADORA**<sup>1</sup>.
- 5.4 O “Voucher” não tem valor de passagem, sendo necessário que o **USUÁRIO e/ou ADQUIRENTE**, após a sua impressão, proceda a troca do “Voucher” pelo bilhete de passagem, com antecedência mínima de **40 (quarenta) minutos** da partida do ônibus, em um dos guichês próprios da **TRANSPORTADORA** ou através das máquinas de autoatendimento, conforme disposto no item 5.1, com inserção do número de autorização indicado no “Voucher”.
- 5.5 O bilhete de passagem adquirido para transporte coletivo rodoviário de passageiros intermunicipal e interestadual terá validade de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua primeira emissão e o bilhete de passagem com data e horário marcado poderá, dentro do prazo de validade, ser remarcado, nas linhas interestaduais administradas pela ANTT, pagando a multa de 20% sobre o valor da tarifa.

---

<sup>1</sup> Artigo quarto, da alínea quarta, do parágrafo quarto, da Resolução nº. 4.282, de 17 de Fevereiro de 2014.

## 6 DA DESISTÊNCIA E DO CANCELAMENTO DA COMPRA DA VIAGEM PELO USUÁRIO E/OU ADQUIRENTE

6.1 Em caso de desistência da viagem descrita no “*Voucher*”, o **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE** poderá efetivar a sua solicitação através do serviço do “*CallCenter*”, em uma das agências próprias ou pelo “**E-COMMERCE**” da **TRANSPORTADORA**.

6.2 Os bilhetes adquiridos nos meios eletrônicos ou portais de agências terceirizadas, somente poderão ser cancelados, pela **TRANSPORTADORA**, através do “*CallCenter*” ou nos guichês próprios da **TRANSPORTADORA**. Se adquiridos no “**E-COMMERCE**” do grupo JCA, terá o **USUÁRIO E/OU ADQUIRENTE** a opção de cancelamento no “**E-COMMERCE**”, respeitando a antecedência mínima de 03 (três) horas antes do horário de início da viagem, conforme disposto no item 6.6.

6.3 Em consonância ao princípio da boa-fé, o **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE** será responsável pela comunicação de perda, furto, roubo do cartão, assim como os casos de fraude, estelionato ou mau uso à **OPERADORA** e a autoridade policial, para que haja o bloqueio do uso do cartão de crédito.

6.4 Será facultado à **TRANSPORTADORA**, no caso de desistência, efetuar o reembolso com retenção de até **05%** (cinco por cento) sobre o valor da tarifa a título de comissão de venda e multa compensatória<sup>2</sup>.

6.5 Caberá a **TRANSPORTADORA** a comunicação imediata à **OPERADORA** do pedido de cancelamento do serviço, quando da expressão da vontade do **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE**, todavia, o **USUÁRIO** e/ ou **ADQUIRENTE** fica ciente de que o estorno na fatura ocorrerá no prazo determinado pela **OPERADORA**, inclusive, o **USUÁRIO** fica ciente de que se o bilhete houver sido comprado a crédito, o reembolso, por qualquer motivo, somente será efetuado após a quitação do débito<sup>3</sup>.

6.6 Na hipótese de desistência de compra efetivada pela internet, desde que respeitada a antecedência mínima de 03 (três) horas antes do horário de início da viagem constante

---

<sup>2</sup> Artigo 13, parágrafo quinto, da Resolução nº. 4.282, de 17 de Fevereiro de 2014.

<sup>3</sup> Artigo 15, da Lei 11.975, de 7 de Julho de 2009.

do bilhete de passagem ou do “*Voucher*”, mediante a apresentação do comprovante de pagamento realizado pelo “**E-COMMERCE**” e de simples declaração de vontade em guichê rodoviário próprio ou posto de atendimento indicado no site da **TRANSPORTADORA**, o reembolso deverá ocorrer determinado pela **OPERADORA**, em conformidade ao item 6.4., desta cláusula.

## 7 DAS ADVERTÊNCIAS E PENALIDADES

7.1 Para fins de garantia da integridade do sistema, fica vedada ao **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE**, a utilização de qualquer tipo de equipamento, software ou procedimento que venha causar dano ao funcionamento apropriado do site da **TRANSPORTADORA**.

7.2 A inobservância desta condição configura crime de fraude contra a propriedade intelectual de programa de computador, sujeito a detenção de seis meses a dois anos ou multa<sup>4</sup>, além de caracterizar quebra de contrato e sujeitar-se-ão as sanções decorrentes desta prática.

7.3 O **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE** aceita e declara ter pleno conhecimento das condições de compra e venda estabelecida no presente contrato, razão pela qual não poderá, em tempo algum, alegar desconhecimento ou vício de qualquer natureza.

7.4 A **OPERADORA** e a **TRANSPORTADORA** não garantem o acesso contínuo e ininterrupto nas páginas do site, uma vez que a conexão está sujeita a sofrer interferência causada por diversos fatores externos, razão pela qual, não poderão ser responsabilizadas por lucros cessantes ou quaisquer tipos de danos oriundos de negligência, imperícia ou imprudência nas operações do site, assim como por danos resultantes em face da transmissão de vírus ou de outros elementos perniciosos ou de invasão do sistema por terceiros.

7.5 As partes, por si, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais, abrangida toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangível ou no

---

<sup>4</sup> Artigo 12 e seguintes, da Lei nº. 9.609, de 19 de Fevereiro de 1998.

formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado, sendo que tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do presente contrato.

7.6 A confidencialidade deixa de ser obrigatória se, comprovada, documentalmente, que as informações confidenciais estavam no domínio público na data da celebração do presente ou tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes ou ainda, foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.

7.7 É vedado ao **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE** a utilização de meios ilícitos e/ou fraudulentos na realização de compra de passagem rodoviária pelo site da **TRANSPORTADORA**, sob pena de descumprimento contratual e sujeição nas penalidades cíveis e criminais cabíveis.

## 8 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 As interrupções de viagem por ordem de autoridades em geral ou por ato de terceiro, ou decorrente de caso fortuito ou força maior e, ainda, as interrupções não motivadas pela **TRANSPORTADORA**, não geram direito à indenização de qualquer espécie, inclusive, nenhuma das partes poderá ser responsabilizada pela falta de cumprimento de suas obrigações, quando motivada por fatores que caracterizem caso fortuito ou de força maior<sup>5</sup>.

8.2 O **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE** fica ciente de a **TRANSPORTADORA** deverá organizar o sistema operacional de forma que, em caso de defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade que interrompa ou atrase a viagem durante o seu curso, assegure continuidade à viagem num período máximo de 03 (três) horas após a interrupção <sup>6</sup>.

8.3 Em se tratando de bilhete de passagem com a disponibilização durante a viagem de mantas, travesseiros, entre outros pertencentes à **TRANSPORTADORA**, estes deverão ser deixados pelo **USUÁRIO** sobre a poltrona ao final da viagem, sendo que eventuais

---

<sup>5</sup> Artigo 393, do Código Civil Brasileiro.

<sup>6</sup> Artigo 4, da Lei 11.975, de 07 de Julho de 2009.

danos causados ao patrimônio da **TRANSPORTADORA** serão cobrados dos responsáveis causadores dos danos.

8.4 A transferência de horário, data e destino, se comunicada com antecedência superior a 03 (três) horas do horário de início da viagem, ficará condicionada à disponibilidade de assentos na data e horário desejado pelo **USUÁRIO** e/ou **ADQUIRENTE**, ficando, ainda, assegurada a opção pela passagem com data e horário "em aberto", assim permanecendo pelo prazo máximo de 12 (doze) meses, contados da data de primeira emissão do bilhete.

8.5 Considerando que o bilhete de passagem será nominal e transferível, o **USUÁRIO** poderá solicitar a transferência da titularidade, desde que compareça com antecedência superior a 03 (três) horas do horário de início da viagem, em uma das agências próprias da **TRANSPORTADORA**, portando o bilhete de passagem original e documento de identificação pessoal do **USUÁRIO** e do terceiro favorecido, o qual ficará sub-rogado nos direitos e obrigações do presente contrato.

8.6 Caso a remarcação ou transferência da titularidade do bilhete de passagem seja solicitada a partir de 03 (três) horas do horário de início do embarque até a data de validade do bilhete, será facultada a cobrança de até 20% (vinte por cento) do valor da tarifa, a título de remarcação<sup>7</sup>, hipótese em que não caberá ressarcimento.

8.7 A **TRANSPORTADORA** aconselha falar com o motorista, durante o curso da viagem, somente o necessário e em situações emergenciais.

8.8 Em caso de acidente o **USUÁRIO** deverá apresentar toda a documentação exigida por lei, bem como observar todo procedimento indicado pela Companhia de Seguros contratada pela **TRANSPORTADORA**, bem como as orientações constantes do bilhete de seguro de acidentes pessoais, caso contratado.

8.9 Para fins contratuais equipara-se a **USUÁRIO** a pessoa física, estudante e professores das escolas oficiais e oficializadas do Estado de São Paulo, nos deslocamentos entre a escola e sua residência, nos dias letivos, beneficiado pela concessão de desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor atribuído em função do cálculo quilométrico

---

<sup>7</sup> Parágrafo quinto, do artigo 7, da Resolução 4.282, de 17 de Fevereiro de 2014.

do percurso, diga-se, valor da tarifa oficial, ressaltado que os valores de pedágio, da tarifa de embarque, do ICMS e outros tributos, constantes do bilhete(s) de passagem(s) não integram o cálculo para efeito do desconto<sup>8</sup>.

8.10 Em se tratando de menores de 12 (doze) anos, o transporte dependerá de acompanhamento por responsável legal, devidamente munido de autorização de viagem, destacada a obrigatoriedade de autorização judicial para viagem de crianças para fora da Comarca onde residem desacompanhadas dos pais, do guardião ou do tutor.

8.11 Em se tratando de contrato, a venda e compra de bilhete de passagem, firmado por meio da internet, a **TRANSPORTADORA** esclarece que o presente está registrado junto ao \_\_º Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo, sendo prescindível assinatura.

8.12 As atividades do transporte de passageiros nas linhas estaduais, dentro do Estado de São Paulo, estão asseguradas pelo Decreto 952, de 07 de Outubro de 1993 e sob a responsabilidade da **ARTESP** (Agência Reguladora de Transporte no Estado de São Paulo).

8.13 As atividades do transporte de passageiros nas linhas interestaduais estão asseguradas pelo Decreto 2.521, de 20 de março de 1998 e sob a responsabilidade da **ANTT** (Agência Nacional de Transporte Terrestre) e suas Resoluções.

## 9 DO FORO

9.1 Fica eleito o Foro da Comarca da Capital de São Paulo, no Estado de São Paulo, como o competente para dirimir todas as questões relativas ao presente instrumento, por mais privilegiado que outro possa ser.

## 10 DO REGISTRO

10.1 O presente contrato encontra-se registrado sob o nº 2.074.436, perante o 10º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Capital de São Paulo.

---

<sup>8</sup> Parágrafo primeiro, do artigo 1, da Portaria ARTESP - 12, de 28 de Setembro de 2005.