



## 5. Pagamentos e repasses nas viagens

### Frete

5.1. No **Fretamento Buser** o valor do frete é baseado na viagem contratada pelo grupo de usuários. Esse valor pode mudar dependendo da procura dos usuários, do período da reserva, da quilometragem rodada e da modalidade do assento/veículo.

5.2. O que você pagou na reserva da viagem na Plataforma, no momento da compra, é o valor definitivo que cada um irá contribuir para o frete, calculado quando a gente cria o grupo para aquela rota. Parte desse pagamento remunera a Buser pela intermediação e parte será considerado pagamento direto à empresa parceira.

5.3. Como os custos das viagens fretadas são divididos, todos os usuários precisam pagar pelo valor cheio das reservas. **Não existem gratuidades ou descontos para idosos, estudantes e outras categorias**, como acontece no transporte público em terminais rodoviários.

### Realização da viagem

5.4. As viagens fretadas só acontecem se houver usuários suficientes no grupo, para que a divisão e rateio do frete e outros custos fiquem dentro do valor estimado.

### Atuação da Buser

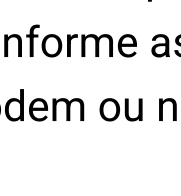
5.5. Na hora de pagar, você autoriza a Buser a atuar em seu nome com os parceiros. A gente cuida do pagamento do frete e eventualmente de outras despesas.

### Pagamentos e confirmação da reserva

5.6. Você pode escolher como pagar sua reserva da viagem com **Fretamento Buser** ou sua passagem de **Revenda Rodoviária**, conforme as opções disponíveis na Plataforma da Buser. Só lembrando que a gente analisa todas as transações financeiras, e elas podem ou não ser aprovadas.

5.7. Se a transação for aprovada, no **Fretamento Buser** você recebe um e-mail com a confirmação da reserva e o comprovante da viagem com todos os detalhes. No caso de **Revenda Rodoviária**, a gente te manda as instruções para pegar o bilhete com a Empresa. Se a compra não for aprovada, a gente cancela e avisa você pela Plataforma ou e-mail.

5.8. A Buser não tem controle sobre os serviços dos cartões ou sistemas de pagamento, então não dá para garantir o pleno funcionamento livre de erros, interrupções, mau funcionamento, atrasos e outras imperfeições.



5.9. Não completou o pagamento? Então, a sua reserva não é feita e a viagem não será confirmada.

5.10. Você autoriza a Buser, diretamente ou por meio de terceiros, a fazer as perguntas que considerar necessárias para verificar sua identidade e as informações fornecidas e, se aplicável, verificar a identidade do(s) representante(s) e do(s) beneficiário(s). Isso pode incluir (i) verificar suas informações e, se aplicável, as de seu(s) representante(s) e beneficiário(s) em bancos de dados de terceiros ou outras fontes, (ii) pedir, o valor será creditado na sua Carteira Buser. Os pagamentos realizados por outros meios serão estornados para a mesma origem de pagamento, caso haja alguma impossibilidade de estorno para a conta de origem o valor será adicionado como saldo na Carteira Buser.

5.11. A Buser tem o direito de recusar ou limitar pagamentos que acreditamos que (i) possam violar as políticas ou procedimentos de gestão de risco da Buser, (ii) possam violar estes Termos, (iii) sejam não autorizados, fraudulentos ou ilegais; ou (iv) exponham você, a Buser, parceiros ou outros a riscos inaceitáveis para a Buser.

5.12. O pagamento da reserva ou da passagem pode envolver o uso de prestadores de serviços de pagamento terceirizados. Esses prestadores de serviços de pagamento podem cobrar taxas adicionais ao processar os pagamentos relacionados às Viagens, e a Buser não é responsável por nenhuma taxa e se isenta de qualquer responsabilidade a este respeito. Tenha atenção às informações disponibilizadas no momento da reserva.

5.13. A Buser não é responsável por qualquer prejuízo sofrido por você devido ao fornecimento de informações incorretas para concluir o pagamento.

5.14. A Buser poderá solicitar informações necessárias para validar e efetivar o pagamento. Essas informações podem ser modificadas pela Buser ou novas informações podem ser requisitadas a qualquer momento. Caso você não forneça as informações solicitadas, a Buser poderá reter, suspender ou cancelar temporariamente o pagamento até que as informações sejam fornecidas e validadas, se necessário. Você autoriza a Buser a coletar e armazenar suas informações relativas ao pagamento, e também a compartilhar essas informações com autoridades governamentais, conforme exigido pela legislação aplicável.

## 6. Alterações, cancelamentos e remarcações

### Viagens com Fretamento Buser



6.1. Ao cancelar a sua reserva em viagem fretada em **até uma hora antes do embarque, você terá direito ao reembolso de 100% dos valores pagos**, e isso acontece de forma automática pela Plataforma Buser. Pagamentos feitos via boleto bancário, o valor será creditado na sua Carteira Buser. Os pagamentos realizados por outros meios serão estornados para a mesma origem de pagamento, caso haja alguma impossibilidade de estorno para a conta de origem o valor será adicionado como saldo na Carteira Buser.

6.2. O reembolso ficará disponível na sua Carteira Buser, e você terá até 30 dias para efetuar o saque do valor ou utilizar o saldo para reservar outras viagens.

6.3. Caso o saque não seja realizado ou você não utilize o crédito em outras viagens em até 30 dias, o valor do reembolso será convertido em um cupom de mesmo valor, **que poderá ser utilizado para outras viagens em nossa plataforma**. Nesse caso, o **cupom somente poderá ser utilizado uma vez**, mesmo que para uma viagem mais barata. Você pode usar esses créditos via cupom por até **180 dias após o cancelamento**, em qualquer viagem disponível na Buser.



6.4. Caso você tenha alterado sua reserva para uma viagem mais barata, a gente devolve a diferença que você pagou. O reembolso dessa diferença será disponibilizado automaticamente na Plataforma. Pagamentos realizados por boleto bancário terão os créditos inseridos na Carteira Buser, e os demais meios de pagamento receberão estorno conforme a forma de pagamento utilizada para a compra da reserva. Você terá 30 dias para realizar o saque, ou o valor virá crédito via cupom na Plataforma, que você pode usar por até 180 dias.



6.5. Se a Buser oferecer créditos extras na sua conta (por qualquer motivo, exceto remarcação, cancelamento ou mudança de categoria), você ficará com eles disponíveis por até 30 dias, podendo sacar para sua conta bancária. Após 30 dias o crédito vira cupom, que pode ser utilizado nas suas compras.

### Mudança da viagem para ônibus mais barato

6.6. Se você **não cancelar o embarque e não avisar com pelo menos 1 hora de antecedência**, você perde o direito ao reembolso total. Há uma **multa de 20%** sobre o valor da reserva pelo não comparecimento. O saldo será convertido em créditos na sua conta Buser, disponíveis por até 180 dias para remarcar outra viagem.

6.7. Nas viagens interestaduais e internacionais com empresas parceiras, além destes Termos de Uso é preciso observar as disposições da Lei 11.975/2009, a Resolução nº 6033/2023 da ANTT, e as regras próprias definidas pelas empresas sobre transferência, remarcação e reembolso de bilhetes. Confira algumas das regras gerais:

a) Seu bilhete vale por um ano desde a primeira emissão.

b) Você pode remarcar data, horário ou classe do serviço desde que para a mesma linha, seção e sentido. Para mudar para um ônibus de categoria diferente, é preciso pagar a diferença para categorias superiores. Para categorias inferiores, você recebe a restituição da diferença.

c) Em caso de remarcação do bilhete de passagem, poderá ser recebida ou paga a diferença entre o valor originalmente pago e o valor ofertado no ato da remarcação.

d) Se você comprou um bilhete na Buser com tarifa promocional e quer remarcar, as condições de venda da empresa parceira tradicional vão se aplicar para a nova data escolhida. Lembre-se, você tem até 12 meses para fazer essa mudança, contados da data da emissão do bilhete.



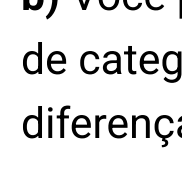
### No show (não comparecimento)

6.8. Se você **não cancelar o embarque e não avisar com pelo menos 1 hora de antecedência**, você perde o direito ao reembolso total. Há uma **multa de 20%** sobre o valor da reserva pelo não comparecimento. O saldo será convertido em créditos na sua conta Buser, disponíveis por até 180 dias para remarcar outra viagem.

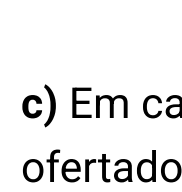


6.9. Se desistir da viagem, a empresa parceira precisará ser comunicada com **antecedência mínima de 3 horas** antes da previsão de embarque para a viagem. Faça isso diretamente por meio da nossa plataforma, na sua reserva existe um campo específico para cancelamentos.

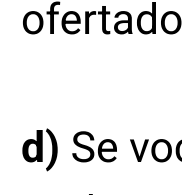
### Reembolso



6.9.1. Em caso de ausência de formulário para manifestar a desistência em local de venda físico a empresa parceira é obrigada a reembolsar o passageiro imediatamente e em espécie.



6.9.2. O reembolso pode ser feito em dinheiro, transferência ou no cartão de crédito, dependendo de como você pagou, em **até 30 (trinta) dias**.



6.9.3. A empresa parceira deverá devolver o valor total do bilhete adquirido por intermédio da Buser, se o cancelamento for solicitado em até **7 (sete) dias** após a compra, excluindo a comissão da intermediação. Passado esse período, a Empresa Parceira Tradicional pode reter **5% do valor** do bilhete.

6.9.4. Se você comprou o bilhete com tarifa promocional, o reembolso será pelo valor que pagou.

6.9.5. Se você tem créditos ou cupons adicionais na Buser, que não estejam relacionados ao seu bilhete, **você deve sacá-los em até 7 dias**. Se preferir, pode usá-los para agendar novas viagens na Plataforma em **até 30 dias**, contados de quando foram colocados na sua carteira.



### No show (não comparecimento)

6.10. Não apareceu para embarcar? Se não avisar com **3 horas de antecedência**, você perde o direito ao reembolso, mas o bilhete ainda vale para remarcação ou transferência por um ano. Também há a aplicação de uma **multa de 20% (vinte por cento)** do valor do bilhete.

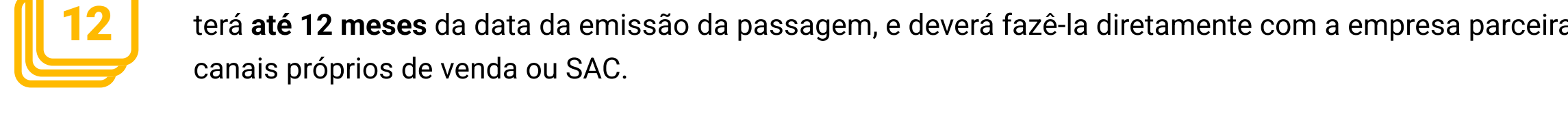
### Regras para viagens interestaduais

6.11. Para viagens interestaduais, além destes Termos de Uso e da Lei 11.975/2009, é preciso observar também as regulações estaduais.

## 7. Malas prontas? Saiba mais sobre o transporte delas

### Bagagens permitidas

7.1. Você pode levar gratuitamente 1 mala grande ou 2 médias ou 3 pequenas.



7.2. Em casos de dano, extravio, ou violação da bagagem transportada no bagageiro do veículo, recomendamos e orientamos que você procure o motorista imediatamente, de preferência ainda no momento do desembarque ou parada, e preencha o formulário de dano ou extravio de bagagem fornecido pela Buser ou Empresa Rodoviária Tradicional de para que as devidas providências sejam tomadas por elas. **Lembre-se que a Buser não é responsável pela sua bagagem!**

7.3. Ainda ficou com dúvidas? [Acesse aqui](#) nossa Política de Bagagens.

### Bagagem de mão

7.4. Dentro do ônibus, só leve bolsas pequenas ou mochilas. Malas com rodinhas não são permitidas.

7.5. As bagagens de mão não são identificadas com etiqueta. Por esse motivo, é importante ficar atento aos seus pertences durante a viagem e em momentos de parada. Você é exclusivamente responsável pela sua bagagem de mão, principalmente nas paradas da viagem. Lembrando que a Buser não se responsabiliza por perdas ou danos dos itens transportados.

### Restrições

7.6. Se sua bagagem exceder o limite, ela pode não ser aceita, dependendo do espaço disponível. Itens perigosos ou ilegais estão proibidos.

7.7. Se suspeitarem que você está transportando algo ilegal ou perigoso, a empresa parceira ou o motorista podem remover a bagagem do ônibus sem obrigação de guarda ou indenização ao usuário.

7.8. Mantenha objetos valiosos, documentos, eletrônicos e itens frágeis sempre com você. A Buser não cobre e não pode ser responsabilizada pelas perdas ou danos desses itens.

### Retirada da bagagem

7.9. Lembre-se de pegar sua bagagem ao chegar no seu destino. A Buser não se responsabiliza por itens esquecidos ou abandonados no bagageiro ou no ônibus. Guarde bem o ticket da bagagem e lembre-se que sua bagagem de mão não é identificada!

## 8. Sua viagem mais segura

### Seguros obrigatórios

8.1. A Buser exige que todas as empresas parceiras tenham os seguros obrigatórios, como determinado pela ANTT. Isso inclui:

- **Seguro DPVAT:** Cobre indenizações por morte ou invalidez cobertura em casos de morte acidental, invalidez permanente e despesas médicas e odontológicas. Detalhes estão disponíveis em nossa [página pública específica sobre o seguro](#).
- **Seguro de responsabilidade civil:** Cobre danos corporais ou materiais causados aos passageiros.

### Apólice de seguro adicional da Buser

8.2. Além dos seguros obrigatórios, a Buser, por iniciativa própria, contrata um seguro adicional para acidentes pessoais dos passageiros (conhecido como "seguro app"). Esse seguro oferece cobertura em casos de morte acidental, invalidez permanente e despesas médicas e odontológicas. Detalhes estão disponíveis em nossa [página pública específica sobre o seguro](#).

### Condições de seguro

8.3. Ao reservar uma viagem, você concorda automaticamente com as condições de seguro estabelecidas pela Empresa Parceira e pelas seguradoras contratadas por ela, conforme descrito na Cláusula 8.1. Vale lembrar que a Buser não tem obrigações diretas em relação a esse seguro.

## 9. Encerramento, suspensão ou exclusão da conta

9.1. A Buser pode suspender ou bloquear o acesso de usuários a seu critério, sem precisar justificar. Alguns dos motivos que levam a isso são comportamentos inadequados ou que prejudiquem o funcionamento da plataforma, como os seguintes exemplos:

- Comportamento discriminatório contra outros usuários, motoristas ou prestadores de serviço da Buser ou de empresas parceiras.
- Causar transtornos, inconvenientes ou danos à propriedade das empresas parceiras ou a terceiros.
- Envio de mensagens ameaçadoras, racistas, pornográficas ou que contenham qualquer ofensa.
- Recusa em apresentar documentos de identificação ao usar os serviços.
- Suspeita de fraude no uso da plataforma.
- Uso da plataforma para fins ilegais, corrupção de informações ou dados, violação de direitos de propriedade ou de terceiros.
- Fornecimento de informações falsas, ilegais ou uso indevido da plataforma para violações de dados da Buser ou de terceiros.
- Compartilhamento da conta do usuário com outra pessoa ou entidade.
- Violação das leis aplicáveis ao usar os serviços da Buser ou de empresas parceiras, como o transporte de materiais ilegais ou perigosos.
- Interferência ou interrupção do serviço da plataforma, incluindo a propagação de vírus.



9.2. É importante reforçar que estes são apenas exemplos e não uma lista completa. A Buser pode suspender ou banir o acesso à plataforma sem avisar previamente ou alguma formalidade adicional.

## 10. O que esperamos de você

10.1. Como usuário da Buser, você tem algumas responsabilidades em todas as viagens que contratar por meio da Plataforma:

### ✔ O que fazer

- Respeitar todas as normas e regras do transporte rodoviário, tanto no Brasil quanto no exterior.
- Tratar todos com respeito e sem condutas discriminatórias, vexatórias, de comportamento abusivo ou assédio. Caso a Buser receba reclamações de usuários com comportamentos nesse sentido, nós podemos suspender ou excluir o cadastro do usuário, e proibir temporária ou definitivamente o uso dos serviços.
- Portar e apresentar o documento de identificação com foto informado na reserva, sempre que solicitado.
- Estar no local de embarque na data e horário informados, já que atrasos não são tolerados.
- Informar a Buser imediatamente sobre qualquer problema durante a viagem, por meio dos canais oficiais.
- Manter o tiquete da sua bagagem despachada, respeitando as normas de bagagem.
- Levar itens de valor na bagagem de mão e mantê-los sob sua guarda e atenção, já que a Buser não se responsabiliza por perdas ou danos.
- Manter-se sóbrio e livre de substâncias que afetem a segurança, ou você pode ser impedido de embarcar se representar risco.
- Garantir que as informações fornecidas no cadastro sejam verdadeiras e atualizadas.
- Ser responsável pela segurança e confidencialidade do usuário e senha da sua conta na Buser.

### ✘ O que não fazer

- Não transportar substâncias ou itens ilegais, perigosos ou que causem incômodo. Se você estiver carregando itens ou substâncias que se enquadram nessas categorias, é importante informar a Buser ou o motorista imediatamente e obter a autorização deles antes de embarcar. Se não fizer isso, esses itens podem ser removidos do veículo durante a viagem, sem que a Empresa Parceira tenha a obrigação de guardá-los ou de indenizá-lo por isso.
- Não transportar produtos considerados perigosos ou proibidos.
- Não usar cigarros, drogas, cigarros eletrônicos ou qualquer substância proibida durante a viagem.
- Não comprometer a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos outros passageiros e motoristas.
- Não causar qualquer tipo de dano ao ônibus da viagem.

## 11. O que você pode esperar da Buser

### Atuação da Buser

11.1. A Buser conecta você às empresas de ônibus, trabalhando sempre para que você tenha acesso às melhores opções. Somos muito criteriosos na seleção e gerenciamento dos nossos parceiros, porque o seu caminho importa muito para a gente!

### Funcionamento da plataforma

11.5. A Buser atua para garantir que tudo funcione bem na plataforma, mas infelizmente às vezes falhas ou atrasos acontecem. Mesmo nessas situações, nosso time está sempre trabalhando em melhorias operacionais e segue disponível para auxiliar no uso da plataforma em todos os dispositivos.

### Direitos do consumidor

11.6. A Buser respeita os seus direitos como consumidor e este Termo de Uso não muda nada do que a lei já garante para você.

### Relação com empresas de ônibus

11.2. A Buser faz a intermediação da sua relação com as empresas de ônibus, então vale lembrar: (i) não nos envolvemos diretamente no que acontece nas viagens, (ii) não garantimos a execução dos serviços de transporte pelas empresas parceiras, (iii) não temos responsabilidade por problemas causados exclusivamente pela empresa parceira, seja ela de fretamento ou tradicional (como incidentes durante a viagem ou questões regulatórias relacionadas aos passageiros e à viagem - interrupções da viagem pelos órgãos de fiscalização), (iv) não nos envolvemos nas relações de trabalho entre as empresas de ônibus e seus motoristas e/ou outros prestadores de serviços.

11.2.1. Sempre que precisar de alguma assistência, lembre-se que estamos disponíveis pelos nossos canais de atendimento.

## 12. Marca e propriedade intelectual da Buser

12.1. O aplicativo e site da Buser, incluindo logos, imagens, textos, símbolos, sinais distintivos e outros materiais, são direitos autorais ou de propriedade exclusiva da Buser. Isso significa que você não pode reivindicar esses materiais como seus.

12.2. Você não pode copiar, distribuir, modificar, exibir, ou criar trabalhos derivados do conteúdo da Buser sem a nossa autorização explícita. Se fizer isso sem permissão, a Buser pode tomar as medidas cabíveis.

12.3. Se identificarmos algum usuário utilizando o nome, marca e/ou identidade visual da Buser em perfis "fakes", vamos bani-lo da plataforma imediatamente. O usuário também poderá sofrer consequências legais, tá? Cuidado com fraudes e revendedores não autorizados. Compre sempre do nosso site!



## 13. Política de privacidade

13.1. Para viabilizar as viagens, a Buser compartilha seus dados pessoais com as empresas de ônibus parceiras e com órgãos de fiscalização e reguladores de transporte. As empresas parceiras devem seguir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras leis e regulamentos aplicáveis sobre proteção de dados pessoais.

13.2. Ao se cadastrar na Buser e usar nossos serviços, você concorda com a nossa política de privacidade. Para entender melhor como a gente usa os seus dados, confira a [política completa no site!](#)

## 14. Política de não discriminação

14.1. A Buser e seus Parceiros proíbem a discriminação contra motoristas, colaboradores, prestadores independentes, terceiros e/ou usuários com base em raça, religião, nacionalidade, deficiência, orientação sexual, sexo, estado civil, identidade de gênero, idade ou qualquer outra característica protegida pelas leis aplicáveis. A referida discriminação inclui, entre outras, recusar-se a prestar serviços ou ser atendido por um profissional com base em qualquer dessas características. O usuário, colaborador, parceiro ou motorista que violar essa proibição perderá acesso à plataforma e poderá ser descredenciado entre nossos parceiros.

## 15. Política de repúdio e bloqueio em casos de comportamentos abusivos



15.1. A Buser e seus parceiros não aceitam qualquer tipo de abuso ou assédio dentro de sua plataforma, repudiando veementemente esse tipo de manifestação. Como plataforma de intermediação que ajuda a transportar milhões de brasileiros todos os anos, ela está comprometida com a segurança e bem-estar de todos os viajantes que utilizam a startup. Além de incentivar que as vítimas denunciem quando ocorrer algo do tipo, fazendo o devido registro de Boletim de Ocorrência, também bloqueamos usuários e profissionais (motoristas) suspeitos por práticas do tipo.

## 16. Falta pouco para viajar! Antes, alguns combinados gerais:

16.1. A Buser pode mudar os Termos de Uso quando precisar. As novas regras valem assim que são publicadas no site ou app. Se você continuar usando a Buser depois das mudanças, vamos entender que você aceitou todas as modificações. Dica: leia os Termos de Uso sempre que for usar a plataforma!

16.2. Se a Buser fizer alterações importantes nos Termos de Uso, vamos tentar dar o máximo de publicidade para as alterações, como divulgar por meio de avisos no site ou app. Tenha atenção às nossas comunicações!

16.3. Se você não concorda com os Termos de Uso, não acesse ou use a Plataforma Buser. Agora, se você usar, significa que você concorda com tudo que está aqui.

16.4. Fazer seu cadastro ou usar a plataforma da Buser é como assinar um contrato eletronicamente. Ou seja, o seu consentimento eletrônico tem o mesmo efeito de uma assinatura física.

16.5. Você concorda em receber todas as notificações da Buser pelo e-mail ou outro meio eletrônico, incluindo aquelas exigidas por lei.

16.6. Se alguma parte destes Termos for considerada inválida, o restante permanece em vigor e em plena eficácia.

16.7. As Partes declaram que:

- Este Termo é celebrado com base na integridade e boa-fé, tanto durante as negociações quanto na sua formalização.
- Este acordo representa seus interesses da melhor maneira possível.
- Possuem a capacidade legal necessária para celebrar este acordo e assumir as obrigações e responsabilidades combinadas aqui.
- Não existem impedimentos legais, contratuais ou judiciais que possam afetar a validade e eficácia deste acordo.
- A não utilização ou o atraso no exercício de qualquer direito previsto neste acordo por qualquer das partes não será interpretado como renúncia a esse direito. Qualquer renúncia de direitos deve ser expressamente declarada por escrito para ser válida.

## 17. Foro

17.1. Estes Termos de Uso são regidos pelas leis do Brasil. Qualquer litígio ou controvérsia relacionada a estes Termos de Uso será resolvida no foro da cidade de São Paulo/SP, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.