

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA ATRAVÉS DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DE VENDAS OPERADAS PELA ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA.

1. INTRODUÇÃO

1.1. O presente regulamento (“**Regulamento**”) estabelece as “Condições Gerais” aplicáveis ao uso dos serviços oferecidos pela empresa **AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.**, empresa concessionária de serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros, inscrita no CNPJ/MF sob nº 82.647.884/0001-35, com sede na Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, nº 111, Estreito, Florianópolis/SC, CEP 88070-120, doravante denominada “**EMPRESA**”, o qual inclui a compra e venda de bilhetes de passagens rodoviárias para os serviços de transporte nas linhas exploradas pela “**EMPRESA**” e outros serviços relacionados a viagens, através do site www.catarinense.com.br, demais aplicativos e canais de WhatsApp, tudo sob a gestão e responsabilidade da **ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 45.718.545/0001-76, estabelecida na Alameda Tocantins, nº 75, sala 1303, Alphaville Industrial, Barueri/SP, CEP 06455-020, doravante simplesmente denominada “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**”.

2. DEFINIÇÕES

2.1. REGULAMENTO: Conjunto de regras ou de instruções destinadas a facilitar e informar o funcionamento de determinados serviços.

2.2. ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA: Empresa de tecnologia, que realiza, dentre outras atividades, a intermediação de serviços de venda de bilhetes de passagens de ônibus através de plataforma tecnológica própria.

2.3. PLATAFORMA E-COMMERCE: Solução online, voltada para usuários do transporte rodoviário, oferecida pela “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**”, que poderá ser acessada através do site, download de aplicativo ou canais de WhatsApp .

2.4. USUÁRIO: Qualquer pessoa física, residente em território brasileiro ou no exterior, com **CPF** válido e que concorde com os Termos e Condições aqui presentes, poderá utilizar os serviços.

2.5. VENDA DE PASSAGEM: venda de bilhete de passagens de ônibus de “**EMPRESA**”.

2.6. EMPRESA: Empresa de Transporte Rodoviário de Passageiros que utilizam a Plataforma “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” para revender suas passagens de ônibus.

3. UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA E-COMMERCE

3.1. A utilização do site, aplicativo ou canais de WhatsApp, está sujeita a este Regulamento. Durante as fases iniciais, a “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” pode disponibilizar a plataforma de forma contínua ou escalonada, de modo que nem todos os “**USUÁRIOS**” se tornem elegíveis para sua utilização ao mesmo tempo. A utilização do “**PLATAFORMA E-COMMERCE**” é opcional, e está condicionada a aceitação integral por parte do usuário, dos termos e condições aqui presentes.

3.2. Ao concluir uma compra no site ou nas demais plataformas digitais de vendas disponibilizadas pela “**EMPRESA**”, sob a gestão da “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**”, o “**USUÁRIO**” acorda automaticamente com os Termos e Condições de Uso deste regulamento. Caso o “**USUÁRIO**” não esteja de acordo com os Termos e Condições de Uso, não deverá efetuar nenhum tipo de compra nas “**PLATAFORMA E-COMMERCE**”.

3.3. Para utilizar os serviços fornecidos pela “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**”, será necessário acessar o



site www.catarinense.com.br ou fazer o download e instalar gratuitamente o Aplicativo na loja de aplicativos disponibilizada no seu celular/dispositivo móvel, ou ainda acessar a pelo aplicativo WhatsApp. O **"USUÁRIO"** deve ler atentamente este Regulamento e, somente se estiver de acordo com todos os seus termos, efetuar o seu cadastro no site, aplicativo ou canais WhatsApp. A efetivação do cadastro no **"PLATAFORMA E-COMMERCE"** e o aceite do **"USUÁRIO"** a este Regulamento se darão quando do início da utilização do **"PLATAFORMA E-COMMERCE"** pelo **"USUÁRIO"**.

3.4. O **"USUÁRIO"**, interessado deverá ser pessoa natural, domiciliada no Brasil ou no exterior com **CPF** válido para realização do cadastro nos aplicativos móveis, sites de internet, conteúdos, bens e serviços produzidos, disponibilizados, distribuídos ou de qualquer forma fornecidos diretamente ou através da **"PLATAFORMA E-COMMERCE"**.

3.5. Para informações e outras questões relativas à **"PLATAFORMA E-COMMERCE"**, a empresa disponibilizará a Central de Atendimento telefônica em horário informado no site e a página de Canal de Dúvidas no site e no aplicativo, podendo ainda disponibilizar outros canais oportunamente.

4. USUÁRIO

4.1. O **"USUÁRIO"** menor de 18 anos de idade somente poderá efetuar o registro ou cadastro neste website desde que devidamente representado ou assistido, conforme previsto nos arts. 1.634 e 1.690 do Código Civil, por seus representantes ou assistentes legais, devendo esses ser responsáveis na esfera cível por todo e qualquer ato praticado pelo menor quando da utilização do website, incluindo qualquer ato ilícito praticado pelo menor.

4.2. Um mesmo **"USUÁRIO"** não poderá possuir mais de uma conta na mesma **"PLATAFORMA E-COMMERCE"**, uma vez que será identificado pelo número do seu CPF. Caso um **"USUÁRIO"** tente fazer novo cadastro na plataforma, ele estará impossibilitado de continuar sendo informado que seu CPF já está cadastrado em outra conta. Para redefinir sua senha de acesso, deve observar o disposto no item 7.3. deste documento.

5. SERVIÇOS ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA

5.1. A **"ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA"** é uma empresa de tecnologia, que por meio da Plataformas online, pode oferecer o seguinte serviço, dentre outros:

"VENDA DE PASSAGENS"

(i) venda online de passagens de ônibus da **"EMPRESA"**, devidamente registradas e autorizadas junto à Agência Nacional de Transportes Terrestres (**"ANTT"**) e/ou órgãos reguladores Estaduais para operar os destinos disponíveis no site. A **"ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA"** neste item prestará o serviço apenas de compra e venda de passagens, no qual todos os destinos são disponibilizados pelas **"EMPRESA"**, não tendo nenhuma responsabilidade sobre as linhas ou viagens oferecidas pelas **"EMPRESA"**;

5.2. Para os Serviços descritos no item (i), a **"ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA"** disponibiliza na **"PLATAFORMA E-COMMERCE"** bilhetes de passagens rodoviárias de rotas operadas pelas principais viações rodoviárias do Brasil (**"EMPRESAS"**), as quais são detentoras das autorizações governamentais necessárias ao transporte interestadual e intermunicipal de passageiros, em todas as categorias oferecidas na Plataforma.

5.2.1. A **"ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA"** não é uma empresa de transportes rodoviários e presta tão somente o serviço de intermediação e facilitação na compra de passagens de ônibus em suas Plataformas online e oferece para a **"EMPRESA"** o modelo de negócio, padrões de qualidade e

especificações técnicas para a prestação dos serviços.

5.2.2. O “**USUÁRIO**” reconhece e concorda que a “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” não possui qualquer responsabilidade quanto à extravios de bagagens, acidentes de percurso, desvios de rota e/ou qualquer outro dano que a “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” não atue e não seja responsável diretamente.

6. PRAZO

6.1. A “**PLATAFORMA E-COMMERCE**” vigorará por prazo indeterminado, podendo a “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” suspendê-la ou encerrá-la a qualquer tempo, obrigando-se a comunicar os “**USUÁRIOS**” com antecedência mínima de 07 (sete) dias, por meio de comunicação dirigida (e-mail, correspondência, SMS ou PUSH), informativos divulgados no Site ou no Aplicativo.

7. ATUALIZAÇÃO

7.1. O “**USUÁRIO**” é o único responsável pelas informações fornecidas a “**PLATAFORMA E-COMMERCE**” e deve manter seus dados cadastrais sempre atualizados, sendo que essa deverá ser realizada pelo site ou aplicativo.

7.2. A senha é pessoal e intransferível, sendo o “**USUÁRIO**” o único responsável por danos e prejuízos ocorridos em decorrência de eventual perda ou furto da senha, bem como da omissão, imprecisão ou não veracidade das informações fornecidas no cadastro da Plataforma.

7.3. Caso haja necessidade do “**USUÁRIO**” redefinir sua senha de acesso por motivos de esquecimento, segurança ou motivos pessoais, ele deverá acessar a página de login do aplicativo ou no site, clicar no link “Esqueci minha senha” e seguir o procedimento de mudança até o final, conforme indicado no site ou aplicativo.

7.3.1. Nas hipóteses do “**USUÁRIO**” perder o acesso ao e-mail cadastrado, será necessário entrar em contato com a Central de Atendimento para atualização do cadastro.

7.4. Os dados cadastrais dos “**USUÁRIOS**” devem estar sempre corretos e atualizados para receberem e-mails da “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” por exemplo, os bilhetes de passagens, novas rotas e os descontos exclusivos, de acordo com a Política de Privacidade que foi aceita pelo “**USUÁRIO**” no momento do cadastro.

7.4.1. Caso a “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” identifique dados equivocados dos participantes no banco de dados das Plataformas online, poderá, por mera liberalidade, proceder com as devidas correções.

7.4.2. É de responsabilidade do “**USUÁRIO**” manter seu cadastro atualizado no site ou aplicativo da “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**”, não se responsabilizando a “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” por eventuais prejuízos sofridos pelo “**USUÁRIO**” em razão de dados desatualizados constantes de sua conta.

8. CANCELAMENTO DO CADASTRO

8.1. O “**USUÁRIO**” pode, a qualquer momento, solicitar sua exclusão da “**PLATAFORMA E-COMMERCE**”, bastando para tanto, acessar o “Fale com a gente” no site ou no app e solicitar o cancelamento da conta.

8.2. Com a exclusão da “**PLATAFORMA E-COMMERCE**”, a conta do usuário ficará inativa permanentemente e o login no app ou no site não será mais permitido, impossibilitando a consulta de qualquer informação ou histórico de participação na Plataforma.



9. FALECIMENTO

9.1. Caso o “**USUÁRIO**” participante da Plataforma venha a falecer, o herdeiro legítimo ou interessado envolvido, deverá comunicar o óbito à Central de Atendimento que procederá com a exclusão da conta, mediante apresentação da certidão de óbito. Nesse caso, ocorrerá a perda imediata dos serviços adquiridos e do direito à utilização de quaisquer passagens, ressalvado direito de terceiros.

10. SERVIÇOS DE TERCEIROS

10.1. A “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” não é uma empresa de transporte e os Serviços por ela oferecidos nas Plataformas online são de intermediação e facilitação na aquisição de passagens de ônibus, bem como a concessão do direito à utilização do modelo de negócio, padrões de qualidade e especificação técnica à “**EMPRESA**” para venda de passagens de ônibus online, sendo certo que todo e qualquer serviço de transporte prestado aos “**USUÁRIOS**”, viabilizados por meio de suas Plataformas online, serão sempre única e exclusivamente prestados pela “**EMPRESA**”, a qual é terceiro independente, devidamente registrado, fiscalizado e autorizado pelos órgãos reguladores competentes a exercer as atividades de transporte regular rodoviário de passageiros.

10.1.1. A “**EMPRESA**” é responsável exclusivo pelo cumprimento de suas obrigações e garantias estabelecidas em seus respectivos acordos de parceria celebrados com a “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**”, bem como na forma da legislação vigente e aplicável.

10.2. Além da “**EMPRESA**”, os serviços poderão ser disponibilizados e acessados em conexão com serviços e conteúdo promocionais e comerciais de terceiros, inclusive publicidade, sobre os quais a “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” não exercerá controle, sendo certo que em tais casos, não haverá implicação de qualquer forma de endosso ou assunção de responsabilidade por parte da “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” e os terceiros.

10.3. Nestes casos, o “**USUÁRIO**” está ciente que eventuais termos de uso e políticas de privacidade diferentes poderão ser aplicáveis ao uso dos serviços e conteúdo dos terceiros mencionados nos itens anteriores, dentre outros.

11. PASSOS PARA COMPRA DE BILHETES DE PASSAGEM

11.1. Para efetuar a compra de bilhetes de passagens de ônibus, o “**USUÁRIO**” deverá acessar a Plataforma e realizar o Cadastro ou acessar a sua Conta Cadastrada na Plataforma.

11.1.1. O “**USUÁRIO**” deverá preencher os campos de origem, destino e data de viagem. Após o preenchimento o “**USUÁRIO**” deverá escolher por uma das opções, conforme horários e valores disponíveis no momento da busca.

11.1.2. O “**USUÁRIO**” poderá escolher entre os canais de venda oferecidos pela “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” para realizar as compras dos serviços, através do site, aplicativo, WhatsApp.

12. COMPRA E VENDA DE PASSAGENS:

12.1. O “**USUÁRIO**” estará contratando e comprando bilhetes de passagens cujos destinos serão operados pela “**EMPRESA**”.

12.2. O “**USUÁRIO**” poderá também optar pela contratação de serviços e comodidades adicionais que poderão ser disponibilizadas na “**PLATAFORMA E-COMMERCE**”. Nada neste Termo de Uso impõe a obrigação à “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” em oferecer e/ou disponibilizar referidos serviços e comodidades



adicionais, os quais serão oferecidos e/ou disponibilizados a exclusivo critério da **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”**.

12.3. O **“USUÁRIO”** é exclusivamente responsável pela correção e exatidão das informações inseridas na **“PLATAFORMA E-COMMERCE”** para fins da compra do bilhete de passagem de transporte rodoviário coletivo, não tendo a **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** qualquer responsabilidade pela incorreção e/ou inexatidão dos dados inseridos.

12.4. Os assentos somente serão efetivamente reservados e garantidos ao **“USUÁRIO”** quando o pagamento for devidamente concluído e aprovado pela instituição financeira vinculada à forma de pagamento escolhida no ato da compra. Em caso de não aprovação ou não conclusão do pagamento, o assento será imediatamente disponibilizado para venda, podendo ser reservado por outro **“USUÁRIO”**, sendo certo que:

(i) O **“USUÁRIO”** deverá preencher seus dados corretamente para emissão da passagem, para validação da compra pela instituição financeira e/ou pela administradora do cartão de crédito, bem como pela equipe interna da **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** e pela equipe antifraude.

(ii) A **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** não se responsabiliza pela não aprovação do pagamento realizado pelo **“USUÁRIO”** seja por qual motivo for.

(iii) Havendo mudança na configuração do veículo a ser disponibilizado para a viagem, a **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”**, poderá, sem comunicação prévia, proceder com a alteração dos números das poltronas, mantendo a mesma categoria contratada.

12.5. Uma vez concluído o pagamento, o **“USUÁRIO”** receberá no e-mail informado no ato da compra ou em seu Cadastro, uma confirmação que conterá os itens comprados via **“PLATAFORMA E-COMMERCE”**, valor total pago e sua discriminação, a numeração do assento e informações de Embarque, além de um anexo contendo o bilhete de passagem eletrônico.

12.5.1. Ao efetivar a compra da passagem, o **“USUÁRIO”** submeter-se-á unicamente às condições de seguro estipuladas pela **“EMPRESA”**, seguradoras por elas contratadas, não havendo qualquer obrigação, principal ou acessória, da **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** com relação aos referidos seguros, todas as condições sobre seguros estão disponibilizadas nos sites.

12.6. O bilhete de passagem deverá estar em nome do passageiro que irá viajar, para que este, em posse de seu documento de identificação, possa embarcar no veículo da **“EMPRESA”**.

12.7. O **“USUÁRIO”** deverá observar as regras sobre documentos para embarque no link: www.catarinense.com.br/informacao-para-sua-viagem/informacao-embarque.

12.8. Para viabilizar a prestação dos serviços, a **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** cobrará do **“USUÁRIO”**, a seu exclusivo critério, uma taxa de serviço pelo uso de sua **“PLATAFORMA E-COMMERCE”** e pela continuidade do fornecimento dos Serviços com qualidade. A taxa estará devidamente discriminada no ato da compra (em detalhes do preço) e no e-mail que o **“USUÁRIO”** receberá na conclusão da compra na **“PLATAFORMA E-COMMERCE”**, podendo sofrer alterações sem aviso prévio.

12.9. A taxa de serviço cobrada pela **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”**, no momento da compra, refere-se à prestação dos serviços de facilitação e tecnologia da **“PLATAFORMA E-COMMERCE”** e não será devolvida ao **“USUÁRIO”** em nenhuma hipótese, por se tratar de serviço imediatamente prestado com a efetivação da compra, nem mesmo em caso de cancelamento da passagem ou remarcação direta com a **“EMPRESA”**.



12.10. O “**USUÁRIO**” está ciente e concorda que todas as transações realizadas na “**PLATAFORMA E-COMMERCE**” possuem a adição de taxas cobradas. As importâncias cobradas pela “**EMPRESA**”, poderão ser: taxa de embarque, pedágio, impostos e seguro-viagem, sendo certo que poderão variar de acordo com a “**EMPRESA**” e o trajeto escolhido.

12.11. O “**USUÁRIO**” que adquirir o bilhete de passagem terá direito ao reembolso integral dos valores cobrados pela “**EMPRESA**” referentes ao bilhete de passagem, com exceção da taxa de serviço mencionada no item 12.9. referente à utilização da “**PLATAFORMA E-COMMERCE**”, caso solicite o cancelamento do bilhete no prazo de até 7 (sete) dias após a sua aquisição e desde que não tenha utilizado o bilhete de passagem.

13. DAS GRATUIDADES

13.1. Para obtenção do bilhete de passagem, o “**USUÁRIO**” beneficiário ou seu representante, em cumprimento ao que dispõe a legislação vigente, deverá apresentar, no momento da solicitação, documento de identificação oficial com foto, número do CPF e documento válido de comprovação da condição para o benefício, sendo que:

13.1.1. Pessoa com deficiência comprovadamente carente deverá apresentar a credencial de Passe Livre.

13.1.2. Pessoa jovem de baixa renda deverá apresentar a Identidade Jovem.

13.1.3. Pessoa idosa de baixa renda deverá apresentar um dos seguintes comprovantes de rendimentos: (a) Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas; ou (b) contracheque ou documento expedido pelo empregador; ou (c) carnê de contribuição para o INSS; ou (d) extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social; ou (e) Carteira da Pessoa Idosa digital emitida pela SNAS; ou (f) documento ou carteira emitida pelas secretarias de assistência social, ou congêneres, estaduais ou municipais.

13.2. O beneficiário de gratuidade ou desconto previsto em lei poderá solicitar bilhete de passagem para a viagem de retorno, observada a existência de assentos disponíveis em linhas que ofereçam serviços convencionais na data de retorno pretendida pelo “**USUÁRIO**”.

13.3. No caso de negativa da concessão do benefício, inclusive para a viagem de retorno, a “**EMPRESA**” deverá emitir, no ato, documento ao “**USUÁRIO**” indicando: o nome e número do CNPJ da “**EMPRESA**”; a data, origem e destino da viagem pretendida; a data, hora e local da solicitação e o motivo da recusa.

13.4. O “**USUÁRIO**”, beneficiário de gratuidade, deverá apresentar-se para embarque com, pelo menos, 30 (trinta) minutos de antecedência da hora marcada para o início da sua viagem, conforme especificado no bilhete de passagem, sob pena de perda do benefício.

13.5. Em caso de não comparecimento do “**USUÁRIO**”, beneficiário da gratuidade, no prazo previsto, a “**EMPRESA**” poderá colocar à venda o assento reservado, o qual, enquanto não comercializado, continuará disponível aos respectivos beneficiários.

14. FORMAS DE PAGAMENTO

14.1. CARTÃO DE CRÉDITO

14.1.1. A “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” aceita as principais bandeiras de cartão de crédito: **VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, ELO e HIPERCARD**. A “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” cobrará



o valor da compra na fatura do cartão de crédito imediatamente após o recebimento do pedido.

14.1.2. Todas as taxas serão informadas e discriminadas na tela de pagamento e antes da conclusão da compra, assim ao clicar no botão de conclusão, o **“USUÁRIO”** declara-se ciente dos valores cobrados, aceitando-os integralmente, não havendo nada a reclamar posteriormente.

14.1.3. A **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** se reserva no direito de excluir qualquer meio de pagamento e/ou de usar outros meios de pagamentos existentes no mercado, sem qualquer necessidade de aviso prévio ou prazo para a efetiva alteração.

14.2. PIX

14.2.1. A **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** aceita pagamento por **PIX**. Para realizá-lo será necessário finalizar a compra na tela de pagamento via **PIX**, acessar o aplicativo ou site do seu banco, apontar a câmera do celular para o QRCode ou copiar e colar o código gerado na página de confirmação da sua compra, conferir os dados e confirmar o pagamento pelo aplicativo ou site do banco.

14.2.2. O pagamento via **PIX** estará disponível até 1h (uma hora) antes do horário de embarque.

15. CANCELAMENTOS DAS PASSAGENS

15.1. No caso de bilhetes na modalidade interestadual e intermunicipal, havendo desistência da viagem, o **“USUÁRIO”** poderá solicitar o cancelamento no site, no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da **“EMPRESA”** e/ou nos guichês presencialmente, bastando sua simples declaração de vontade até 03 (três) horas do horário de início de sua viagem.

15.2. Solicitado o cancelamento, a **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** deverá efetuar o reembolso ao **“USUÁRIO”** do preço pago à **“EMPRESA”** pelo bilhete de passagem, aplicado o percentual de 5% (cinco por cento) a título de multa compensatória, tudo de acordo com as regras sobre o reembolso previstas neste termo, a partir da data do pedido. A taxa de serviço mencionada no item 12.9. paga à **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** não será reembolsada, por se tratar de serviço imediatamente prestado pelo uso da **“PLATAFORMA E-COMMERCE”** com a efetivação da compra, não sendo devolvido em nenhuma hipótese.

15.3. O não comparecimento do **“USUÁRIO”** para embarque, sem que tenha solicitado o cancelamento do bilhete de passagem até 3 (três) horas antes do horário de início de sua viagem, acarretará na perda do direito ao reembolso.

16. REMARCAÇÃO E ALTERAÇÃO DE DADOS DO PASSAGEIRO

16.1. O **“USUÁRIO”** deve solicitar a remarcação da data e/ou horário de embarque, diretamente no site, no guichê ou nos locais de atendimento da **“EMPRESA”**, conforme consta nos procedimentos e regras específicas de cada uma da **“EMPRESA”**, que estão disponíveis no site, cabendo ao **“USUÁRIO”** realizar a consulta sempre que necessário.

16.2. As alterações de dados dos passageiros no bilhete de passagem poderão ser solicitadas através de qualquer canal, mas deverão ser concluídas diretamente no guichê para validação do documento, conforme orientações encontradas nos sites próprios da **“EMPRESA”**.

16.3. As passagens adquiridas através de cupom de descontos poderão ser remarcadas diretamente no site, pelo aplicativo e/ou nos guichês presencialmente, respeitando as regras dispostas nesta cláusula.



17. MODALIDADES DE REEMBOLSO

17.1. Para compras efetuadas com cartão de crédito, o reembolso referente à cancelamentos e remarcações que gerem valores a devolver ao **“USUÁRIO”**, será realizado exclusivamente no cartão de crédito utilizado para realizar a compra e devido ao processo das administradoras das bandeiras dos cartões poderão levar até 30 (trinta) dias para que os valores sejam disponibilizados na fatura. A devolução do valor será solicitada pela **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** e processada de acordo com regras de repasse da administradora da bandeira do cartão.

17.2. Para compras efetuadas por PIX, o reembolso referente ao cancelamento será realizado exclusivamente na conta bancária utilizada para realizar a compra. A devolução do valor será solicitada pela **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** e processada junto ao banco, podendo levar as compras via PIX até 7 (sete) dias corridos para que os valores sejam disponibilizados em conta.

18. TRANSPORTE DE BAGAGENS

18.1. Nos casos de **“VENDA DE PASSAGEM”**, o **“USUÁRIO”** deverá consultar a política, os procedimentos e diretrizes da **“EMPRESA”** para o transporte de bagagens.

18.2. 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.

18.3. Sobre o transporte de animais domésticos e silvestres o **“USUÁRIO”** deverá consultar o site, para verificar sobre documentos, normas e regulamentos de transporte de animais.

18.4. O **“USUÁRIO”** deve seguir as normas estabelecidas pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento e do **IBAMA** (animais silvestres), bem como as especificações da **“EMPRESA”**.

18.5. A **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** informa que as disposições constantes nos itens anteriores são orientativas e eventuais alterações/atualizações na legislação aplicável às bagagens poderão estar vigentes no momento da compra do(s) Serviço(s) e/ou realização da viagem, ainda que não estejam constantes neste Termo de Uso. Portanto, é de exclusiva responsabilidade do **“USUÁRIO”** a verificação da legislação aplicável à sua bagagem no momento da viagem, bem como exigências e/ou limitações impostas à **“EMPRESA”** pela Legislação. Não obstante, a **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** obriga-se a envidar seus melhores esforços para sempre manter o Regulamento atualizado.

18.6. A **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** não será responsabilizada por perdas, extravio ou desaparecimento de objetos/equipamentos deixados no interior dos veículos.

19. GARANTIA, LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE E INDENIZAÇÕES

19.1. A **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** se compromete a trabalhar exclusivamente com a **“EMPRESA”** devidamente registradas, fiscalizadas e autorizadas pelos órgãos competentes a realizar transporte de passageiros.

19.2. Como a **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** não presta serviços de transporte e não fornece garantia contra e nem se responsabiliza por vícios ou fatos do serviço, assim entendidos como os atrasos, falhas de equipamento, sinistros ou quaisquer outras intercorrências imprevisíveis de responsabilidade da **“EMPRESA”**.

19.3. A **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** não será responsável por danos indiretos, incidentes especiais,



punitivos ou emergentes, inclusive lucros cessantes, perdas de oportunidade, perda de dados, danos morais ou patrimoniais relacionados, associados ou decorrentes de qualquer uso dos Serviços.

19.4. O **“USUÁRIO”** concorda que qualquer pagamento feito a ele com base no seguro contra acidentes pessoais de passageiros mantido pela **“EMPRESA”** reduzirá qualquer indenização devida a ele decorrente de um mesmo acidente.

19.5. A quantidade de passageiros transportados não poderá exceder ao número de assentos do ônibus, não sendo permitido o transporte de passageiros em pé.

19.5.1. Em casos de haver outra determinação por parte de algum órgão fiscalizador (regulatório, sanitário, etc), esta deverá ser respeitada por ambas as Partes contratantes e os serviços deverão ser devidamente ajustados.

20. ACESSO À PLATAFORMA E-COMMERCE

20.1. O **“USUÁRIO”** é o único responsável por obter o acesso a rede de dados necessário para usar os Serviços por meio da **“PLATAFORMA E-COMMERCE”**, sendo certo que será o único responsável por arcar com todas as taxas e encargos necessários para tanto.

20.2. O **“USUÁRIO”** é responsável por adquirir e atualizar os equipamentos e dispositivos necessários para acessar e usar os Serviços e quaisquer de suas atualizações.

20.3. A **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** não garante que os Serviços, ou qualquer parte deles, funcionarão em qualquer equipamento ou dispositivo em particular. Além disso, os Serviços poderão estar sujeitos a mau funcionamento e atrasos inerentes ao uso da internet e de comunicações eletrônicas.

21. FRAUDE

21.1. Caso a **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** detecte indícios de uso fraudulento dos serviços, bem como seu uso em desacordo com as disposições do presente Regulamento, estará habilitada a apurar eventual fraude ou uso indevido, nos termos que entender relevantes, para confirmar o uso fraudulento da conta.

21.2. Caso seja apurado o uso fraudulento ou o uso em desacordo com as disposições do presente Regulamento, a **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** poderá bloquear ou excluir o **“USUÁRIO”**, que não poderá voltar a utilizar a plataforma ou se recadastrar.

22. PROPRIEDADE INTELECTUAL

22.1. Todas as marcas, programas de computador, domínios, registros, websites, aplicativos, códigos-fonte e/ou quaisquer outras obras intelectuais ou industriais necessárias à prestação dos Serviços e que tenham sido desenvolvidos e/ou fornecidos pela **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** pertencem exclusivamente a ela, pelos prazos definidos na legislação aplicável a cada um desses elementos.

22.2. Exceto pela licença limitada concedida acima, estes Termos de Uso não outorgam nem conferem qualquer direito sobre os Serviços, tampouco permitem usar ou de qualquer modo fazer referência a nomes societários, logotipos, nomes de produtos ou de serviços, marcas comerciais ou marcas de serviço da **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”**, sem prévia e expressa autorização.

22.3. O **“USUÁRIO”** tem ciência que, sob qualquer circunstância, não poderá:

(i) reproduzir, modificar, preparar obras derivadas, distribuir, licenciar, locar, vender, revender, transferir,



exibir, veicular, transmitir ou, de qualquer outro modo, explorar os Serviços, exceto da forma expressamente permitida pela “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**”;

(ii) decompilar, realizar engenharia reversa ou desmontar a “**PLATAFORMA E-COMMERCE**” fora das estritas hipóteses permitidas pela legislação aplicável;

(iii) remover qualquer aviso de direito autoral, direito de marca ou outro aviso de direito de propriedade de qualquer parte da “**PLATAFORMA E-COMMERCE**”;

(iv) tentar obter acesso não autorizado à “**PLATAFORMA E-COMMERCE**” ou ao banco de dados mantido pela “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**”, tampouco prejudicar qualquer aspecto da “**PLATAFORMA E-COMMERCE**” e seus sistemas ou redes correlatas;

(v) fazer ou lançar quaisquer programas ou scripts com a finalidade de fazer scraping, indexação, pesquisa ou qualquer outra forma de obtenção de dados de qualquer parte dos **Serviços “ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** e/ou da “**PLATAFORMA E-COMMERCE**”, ou de sobrecarregar ou prejudicar indevidamente a operação e/ou funcionalidade de qualquer aspecto da “**PLATAFORMA E-COMMERCE**”;
ou

(vi) conectar, espelhar ou recortar qualquer parte da “**PLATAFORMA E-COMMERCE**”.

23. COLETA E UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

23.1. As condições de coleta e utilização das informações e dados pessoais dos “**USUÁRIOS**”, nos termos da Lei n. 13.709/18, estão descritas na Política de Privacidade no link www.outletdepassagens.com.br/politica-de-privacidade e na Política de Cookies no link www.outletdepassagens.com.br/politica-de-cookies da “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” e na Política de Privacidade no link www.catarinense.com.br/politica-de-privacidade-de-dados e na Política de Cookies no link www.catarinense.com.br/politica-de-cookies da “**EMPRESA**”. Quaisquer dúvidas sobre as mesmas podem ser esclarecidas por intermédio do e-mail privacidade@jcatlm.com.br.

24. DISPOSIÇÕES GERAIS

24.1. Poderá haver promoções e campanhas que demandem a fixação de regras específicas, que serão estabelecidas pela “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**”, seus fornecedores e/ou parceiros em regulamentos à parte e serão divulgados oportunamente, podendo ser por tempo determinado.

24.2. A “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” poderá, a seu critério, introduzir alterações neste Regulamento, mediante comunicação prévia aos **USUÁRIOS**, por meio de comunicação dirigida (e-mail, correspondência, SMS ou PUSH), informativos divulgados no Site ou no Aplicativo ou outros meios de comunicação, sendo certo que a continuidade da utilização dos serviços prestados pela “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” aos “**USUÁRIOS**” acarretará seu aceite às alterações introduzidas.

24.3. Se qualquer parte deste Regulamento for considerada inválida ou inexequível, tal trecho deve ser interpretado de forma consistente com a lei aplicável, para refletir, na medida do possível, a intenção original das partes, e as demais disposições permanecerão em pleno vigor e efeito.

24.4. Qualquer tolerância das partes com relação ao descumprimento de alguma previsão deste Regulamento não implicará novação ou renúncia de direitos, de modo que a parte tolerante poderá, a qualquer momento, exigir da outra o fiel cumprimento das disposições deste documento.

24.5. A “**ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA**” garante que o site está seguro, através da avaliação em tempo



real de possíveis vulnerabilidades. Com efeito, a **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** se preocupa com a privacidade e a segurança das transmissões já que tanto a **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** como os **“USUÁRIOS”** reconhecem que a Internet, enquanto rede mundial de computadores a qual qualquer pessoa pode ter acesso, não é um meio totalmente seguro. Para tanto a **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** disporá de recursos técnicos que visam evitar ou atenuar os riscos inerentes à Internet. Por outro lado, a fim de potencializar a segurança no Site, a **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** enfatiza que determinados atos, incluindo, entre outros, o uso com propósitos ilegais, informações ou corrupção de dados, violação de direitos intelectuais ou de autoria, envio de mensagens ameaçadoras, conteúdo racista ou pornográfico, interferência ou interrupção dos serviços prestados pelo Site e/ou qualquer tentativa de espalhar quaisquer vírus ou programas indesejáveis poderá resultar na rescisão imediata de qualquer relação entre a **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** e o **“USUÁRIO”**, sem prejuízo das cominações legais cabíveis.

24.6. Todas as informações contidas neste site são geridas pela **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”**, portanto, não poderão ser alteradas, copiadas, extraídas ou de qualquer forma utilizadas sem a prévia e expressa autorização por escrito por parte da **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”**. Desta forma, ao acessar o site www.catarinense.com.br, o **“USUÁRIO”** fica ciente que a utilização indevida das informações aqui contidas pode acarretar sanções civis e criminais. O **“USUÁRIO”** concorda em não usar os serviços disponibilizados neste Site para efetuar qualquer negócio ou atividade proibida por lei, ou solicitar o desempenho de qualquer negócio ou atividade proibida por lei. A **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** reserva-se o direito de proibir as condutas, comunicações ou conteúdo que considere, por seu exclusivo e absoluto julgamento, violar qualquer lei ou que seja nociva aos usuários individuais, às empresas e/ou terceiros que constam neste Site, ou aos direitos da **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** ou de terceiros. Não obstante, nada nesta cláusula deve ser considerada uma obrigação da **“ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA”** em monitorar individualmente qualquer comunicação feita por meio deste Site. Todo e qualquer controle nesse sentido será realizado por amostragem, salvo num caso específico.

24.7. As partes elegem o foro central da **Comarca de São Paulo/SP** como competente para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas deste Regulamento.

São Paulo, 31 de janeiro de 2025.

ODP – OUTLET DE PASSAGENS LTDA