



I. Termos e condições gerais de transporte da Expresso Adamantina

Última atualização: 15/10/2025

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 Expresso Adamantina Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 43.004.159/0001-97, em parceria com a FlixBus. Os veículos são utilizados para o transporte de passageiros.

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. Um embarque posterior ou desembarque antecipado não é permitido devido às normas legais.

2.3 Se uma viagem for reservada quando a bordo de um veículo, a obrigação de transporte só existirá no caso de haver assentos suficientes disponíveis para a viagem inteira.

2.4 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 **Expresso Adamantina Ltda.** (doravante conjuntamente referidos como "Expresso Adamantina" ou "nós"). A confirmação da reserva, impressa ou exibida em formato eletrônico apenas será válida mediante a apresentação de um documento de identificação oficial válido com foto. Se uma reserva for feita a bordo dos veículos, o recibo manuscrito ou impresso será considerado como prova de compra e confirmação de reserva. 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. 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, através dos aplicativos para smartphone móvel FlixBus, e em agências próprias da Expresso Adamantina 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, preferencialmente indicado em sua passagem.

3.2.4 O assento designado de forma gratuita e aleatória poderá ser distinto daquele indicado na passagem, não sendo devido qualquer tipo de compensação em caso de troca voluntária para uma categoria inferior àquela inicialmente designada.

3.2.5 A simples troca de ônibus, ou de assento, não implica o pagamento de qualquer compensação ao passageiro, desde que mantida a mesma categoria tarifária.

3.2.6 O assento reservado mediante pagamento seguirá as regras do Título 11 destes Termos e Condições.

3.3 Compra de Passagens Online:

3.3.1 A demonstração de produtos 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 as mercadorias escolhidas. 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 Expresso Adamantina 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 Expresso Adamantina 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 Expresso Adamantina podem cobrar uma taxa de serviço para completar uma reserva, cancelamento ou remarcação, de acordo com as resoluções da ANTT. A [taxa de serviço](#) cobrada pode variar a depender 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 Expresso Adamantina ou por órgãos reguladores, a exemplo da ANTT no Brasil, durante verificações aleatórias de passageiros com o objetivo de verificar a validade da passagem.

5 Horários

5.1 A Expresso Adamantina 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 caso fortuito, força maior, efeitos de longo prazo de catástrofes naturais ou em decorrência de ações dos órgãos públicos, como inspeções policiais, da ANTT, dentre outros) 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.

5.3 O contrato engloba o transporte do passageiro e suas bagagens do ponto de origem ao de destino, porém o transporte rodoviário está sujeito aos impactos de externalidades que fogem ao controle da Expresso Adamantina e podem alterar o horário de chegada no destino final, como, a título exemplificativo, eventos da natureza de grandes proporções (chuvas, enchentes, deslizamentos e etc.), acidentes causados por terceiros impactando no fluxo de veículos, ações dos órgãos públicos, como inspeções policiais, da ANTT, dentre outros. A Expresso Adamantina não se responsabiliza por eventuais prejuízos sofridos pelo passageiro em razão dos atrasos na chegada ao destino causados pelas externalidades enquadradas como força maior, caso fortuito, ou ações estatais.



5.4 As disposições do item 5.3 também se aplicam caso o contrato de transporte não possa ser concluído.

6 Iniciando a viagem

6.1 Recomenda-se aos passageiros que cheguem ao ponto de embarque 15 minutos antes de iniciar a viagem.

6.2 Caso os passageiros não estejam presentes no horário e local de embarque programados para a rota reservada, o seu assento poderá ser designado a outro passageiro.

6.3 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.

6.4 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, 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 exigido pela legislação local, 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 fronteiriço 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 Expresso Adamantina ou parceiros devem ser obedecidas.

7.2 O motorista e demais funcionários da Expresso Adamantina 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 Expresso Adamantina 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 Expresso Adamantina e/ou os passageiros restantes continuem a viagem, de acordo com o artigo 738 do Código Civil e a Resolução ANTT n° 6.033/2023. Isto também se aplica se o passageiro não observar diretrizes objetivamente justificadas (por exemplo, diretrizes de segurança). Neste caso, o passageiro não terá direito a reembolso do valor pago pelo bilhete de passagem.

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.
- k) dificultar, ou impedir a execução normal do serviço.

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 Expresso Adamantina. Os passageiros são obrigados a acompanhar a duração do intervalo de viagem, conforme anunciado pelo motorista ou funcionário da Expresso Adamantina. O motorista e a Expresso Adamantina 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. O passageiro que não retornar ao ônibus após o término da pausa não está elegível a qualquer tipo de compensação por eventuais despesas que tenha incorrido para concluir sua viagem e tal situação será considerada como culpa exclusiva do consumidor, com base no artigo 14, parágrafo 3º, II do Código de Defesa do Consumidor.



8 Obrigações Específicas dos Passageiros

8.1 Antes de cada partida, os passageiros devem apresentar, a pedido do motorista, um documento oficial válido com foto, para fins de identificação (carteira de identidade, passaporte, se necessário com visto). Isto não inclui: cartões de biblioteca, cartões de estudante, cartões de seguro saúde, cartão CPF e documentos similares que não servem como única prova de identidade para autoridades.

8.2 Os documentos digitais listados abaixo são aceitos apenas através do próprio aplicativo do órgão emissor. Não serão aceitos prints, capturas de tela ou arquivos exportados em PDF. O motorista deve verificar se as informações na passagem são idênticas à forma de identificação fornecida pelo passageiro.

- **Carteira de Identidade Nacional (CIN)** no formato eletrônico, desde que emitida por órgão de Identificação dos Estados ou Distrito Federal;
- **Carteira de Identidade (RG)** no formato eletrônico desde que emitida em aplicativo próprio do órgão de Identificação dos Estados ou Distrito Federal;
- **Carteira Nacional de Habilitação Digital (CNH Digital)**, desde que emitida no aplicativo Carteira Digital de Trânsito;
- **Carteira de Identidade digital emitida por conselho ou federação de categoria profissional**, com fotografia e fé pública em todo território nacional.

8.3 A Expresso Adamantina se reserva ao direito de recusar o embarque:

- se um passageiro não tiver em sua posse nenhum documento ou identidade com seu nome completo e fotografia, ver 8.4;
- se um passageiro fornecer um documento ou identidade cujos dados não correspondam com exatidão à informação na passagem.
- se o documento digital não for exibido diretamente pelo aplicativo do órgão emissor, ver 8.2.

8.4 A Expresso Adamantina 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 8.3.

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, devendo, para tanto, retirar o bilhete no guichê da Expresso Adamantina ou parceira com até 45 minutos de antecedência ao início da viagem. A não retirada tempestiva do bilhete implicará na impossibilidade de embarque da criança.

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 Expresso Adamantina não assume qualquer responsabilidade pela supervisão de um menor.

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

9.7 Crianças de até 12 anos podem viajar portando apenas a certidão de nascimento. Adolescentes com 12 anos completos ou mais só podem embarcar apresentando documento oficial com foto.

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 Expresso Adamantina, 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 Expresso Adamantina, por meio dos canais de atendimento ao cliente, pelo menos três horas antes da hora de partida do ponto inicial da viagem.

10.1.3 A Expresso Adamantina 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 fochinheiras.

10.3 Paradas de ônibus/Terminais de ônibus

10.3.1 A Expresso Adamantina 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. Portanto, apenas o operador do ponto de parada/terminal é responsável por tal garantia.

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 Expresso Adamantina deve ser informada 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 Expresso Adamantina, um assento específico ou categoria de assento (corredor, janela, fileira) pode ser reservado no momento da compra no website da FlixBus, agências e pontos de vendas próprios ou de parceiros. Se o serviço estiver disponível para a viagem selecionada, um assento pode ser acrescentado à reserva. É cobrada uma taxa por este serviço. A [taxa para um assento](#) é calculada com base nas tarifas aplicáveis no dia em que a passagem é adquirida para a viagem. O valor depende da categoria e da relação do assento selecionado. Os assentos diferem em sua posição (por exemplo, melhor vista) ou em sua categoria (semileito, leito).

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 será designado aleatoriamente. 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 Expresso Adamantina 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 Expresso Adamantina pode reatribuir assentos por razões operacionais ou de segurança, mesmo após a partida. Isto pode ocorrer, por exemplo, quando houver substituição o ônibus originalmente programado, ou grávidas, menores, crianças viajando sozinhas ou indivíduos com deficiência ou mobilidade reduzida precisarem se mudar para outro assento e nenhum assento correspondente esteja 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 exclusivamente o reembolso da taxa de reserva de assento.

11.2.4 Em caso de cancelamentos e atrasos de acordo com a Cláusula 14, a taxa de reserva de assento será reembolsada automaticamente através de voucher. Caso o passageiro deseje receber o reembolso pelo cartão de crédito, deverá entrar em contato com o SAC da FlixBus.

11.2.5 O reembolso não será devido se o assento do passageiro tiver sido atribuído ou adquirido livre de taxa. Se o passageiro não utilizou a passagem e pediu para remarcá-la (de acordo com as disposições dos termos e condições da FlixBus para reservas), um voucher ou crédito no valor do preço da reserva do assento original, quando aplicável, será concedido.

11.3 Cancelamentos e Transferências

11.3.1 A taxa de reserva de assento é reembolsável quando uma viagem 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 uma viagem for cancelada, 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 é um contrato acessório e não um contrato autônomo de transporte, conforme o significado da seção 2.2. Portanto, ele não pode ser transferido 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 poderá transportar, gratuitamente, até 30 kg de bagagem no compartimento inferior do veículo, desde que nenhuma peça ultrapasse 1 metro em sua maior dimensão. Adicionalmente, é permitido o transporte de até 5 kg de bagagem de mão no interior do veículo, desde que não interfira no conforto, na segurança ou na circulação dos demais



passageiros. A bagagem poderá incluir malas, bolsas, mochilas e caixas de papelão, desde que estejam em bom estado de conservação e devidamente acondicionadas. Leve em consideração que algumas de nossas linhas podem ter exceções à política de bagagem, 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 o assento 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.

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 Bicicletas:

12.7.1 Bicicletas podem ser transportadas em certas linhas. As bicicletas devem ser de tamanho padrão, não devem ter estruturas montadas e não podem exceder um peso de 20 kg - bicicletas eletrônicas, elétricas, duplas e triciclos não podem ser transportados. **Por favor, confirme se estamos oferecendo esse serviço para a linha que você pretende reservar.**

12.7.2 Recomendamos que todos os passageiros que pretendem levar uma bicicleta reservem a viagem e os espaços para bicicletas com bastante antecedência.

12.7.3 O transporte de bicicletas depende da capacidade disponível de um máximo de cinco bicicletas por ônibus. Não haverá nenhum direito de transporte geral assegurado sobre o transporte de bicicletas.

12.7.4 O transporte de bicicletas está sujeito a uma taxa adicional. A [taxa para o transporte de bicicletas](#) é cobrada independentemente da distância e do preço da passagem da rota reservada. O transporte é feito em suportes de bicicletas. Em casos especiais, o transporte só é possível em malas adequadas no compartimento de bagagem (por exemplo, bicicleta dobrável). As dimensões totais da mala de bicicleta não podem exceder 240 cm (altura + largura + profundidade) e não pode pesar mais de 20 kg. Nesses casos, o atendimento ao cliente deve ser notificado.



12.8 Achados e Perdidos

12.8.1 Os itens esquecidos ou abandonados no ônibus não estão cobertos por seguro. No caso de os passageiros terem deixado itens no ônibus, eles devem preencher o [formulário de achados e perdidos](#) nos portais da web da FlixBus.

12.8.2 Os itens deixados nos ônibus e identificados pela Expresso Adamantina serão mantidos por um período máximo de 90 dias. Os custos que podem surgir do processo de retorno de um item perdido serão de responsabilidade do passageiro.

12.9 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 ônibus de longa distância da Expresso Adamantina não está permitido, em princípio.

13.2 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 Expresso Adamantina ou o operador do terminal, se aplicável, irão notificar os passageiros sobre a situação assim que possível, e os informará sobre a hora prevista de partida assim que esta informação estiver disponível. A Expresso Adamantina 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 ou e-mail).

14.2 Caso haja impedimento na continuidade da viagem, 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 Expresso Adamantina 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 Expresso Adamantina. O passageiro não estará elegível ao reembolso caso decida continuar a viagem com a Expresso Adamantina 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 Expresso Adamantina deve oferecer aos passageiros que estejam fora de seu domicílio hospedagem gratuita observadas as disponibilidades e restrições locais, no caso de ser necessária uma estadia de uma noite ou mais como resultado do impedimento na continuidade da viagem ou atraso de uma estação rodoviária superior a 180 minutos. Nesses casos, Expresso Adamantina deve oferecer aos passageiros alimentação 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 Expresso Adamantina 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 Expresso Adamantina limitará o custo total da acomodação ao período mínimo e necessário 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 Expresso Adamantina puder 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 Expresso Adamantina 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 6.033/2023.

15.1.2 A responsabilidade da Expresso Adamantina 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.

15.3 A Expresso Adamantina não se responsabiliza por eventuais danos ou perdas de bagagens ocorridos em razão de externalidades enquadradas como força maior, caso fortuito, ou ações estatais.

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.