



CONTRATO DE SERVIÇO

CONTRATADA: PASSAPORTE SIMPLES ASSESSORIA E TURISMO LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 52.427.303/0001-99, com sede na Rua Fernão Dias, 95 – Valinhos/SP, e-mail: support@traveler-assist.com, sendo a única e legítima proprietária dos domínios vinculados à marca PASSAPORTE SIMPLES.

Ao acessar e/ou utilizar os serviços disponibilizados em nosso site, o **CONTRATANTE** declara estar ciente e de pleno acordo com os termos deste CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA, GESTÃO E INTERMEDIÇÃO PARA VIAGENS E TURISMO, aderindo integralmente às condições aqui estabelecidas.

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. A PASSAPORTE SIMPLES prestará serviços ao **CONTRATANTE** na condição de agência de turismo, conforme previsto na legislação vigente (Lei 12.974/2014 e Lei 11.771/2008). O escopo dos serviços abrange, entre outras atividades: consultoria e suporte na organização de viagens, auxílio na obtenção e regularização de documentos para viajantes, além da intermediação na contratação de hospedagens e aluguel de veículos.

2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO PELOS SERVIÇOS DE ASSESSORIA DOCUMENTAL

2.1. O custo dos serviços contratados será informado no momento da finalização da solicitação, seja por meio do site ou pelos canais oficiais de atendimento. O pagamento poderá ser realizado através das formas disponíveis no ato da contratação.

2.2. Para os serviços de auxílio na obtenção e regularização de documentos para viajantes, o valor cobrado já inclui todas as taxas e encargos exigidos pelo órgão responsável. A responsabilidade pelo pagamento dessas taxas será integralmente da **CONTRATADA**, garantindo a devida quitação junto às autoridades competentes.

3. AGENDAMENTO E POSSIBILIDADE DE REAGENDAMENTO

3.1. Ao contratar o serviço de assessoria para auxílio na obtenção e regularização de documentos, o **CONTRATANTE** deverá fornecer informações precisas e atualizadas, garantindo a veracidade dos dados inseridos no processo de agendamento.

3.2. A **CONTRATADA** atua exclusivamente como intermediadora no processo de cadastro e assessoria, não podendo assegurar a disponibilidade da aprovação de um Visto eletrônico de viagem (UK-eTA). Isso ocorre porque, entre o envio das informações e a efetivação da aprovação poderá haver análises minuciosas por parte do Governo onde pode ocorrer recusas do documento de viagem. No entanto, a **CONTRATADA** se compromete a analisar evidar todos os esforços para garantir que a aprovação ocorra conforme a preferência do **CONTRATANTE**.

3.3. Caso a data e horário confirmados não sejam convenientes para o **CONTRATANTE**, este poderá solicitar a alteração ou reagendamento a qualquer momento, sem custos adicionais, por meio dos canais oficiais de atendimento.

3.4. Assim que o agendamento ou a aprovação do visto eletrônico de viagem (UK-eTA) for concluído, o **CONTRATANTE** receberá um e-mail com as informações referente a sua aplicação.

3.5. Caso o **CONTRATANTE** realize alterações diretamente junto ao órgão responsável, a **CONTRATADA** não poderá garantir a continuidade da prestação do serviço conforme contratado. Por esse motivo, qualquer modificação deverá ser comunicada à **CONTRATADA** através dos canais de atendimento em até 2 (dois) dias após a solicitação.

3.6. Se o cadastro ou agendamento não puder ser concluído devido a erros nas informações fornecidas, a responsabilidade será integralmente do **CONTRATANTE**. Neste caso, ele será notificado para corrigir os dados e indicar uma nova data e horário para o agendamento.



4. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ASSESSORIA PARA EMISSÃO OU RENOVAÇÃO DE PASSAPORTE

4.1. Após a confirmação do pagamento referente à assessoria para emissão ou renovação do passaporte, o agendamento será realizado no prazo máximo de 48 horas. Assim que concluído, o **CONTRATANTE** receberá por e-mail a confirmação, o protocolo e todos os detalhes do agendamento.

4.2. Caso o agendamento não possa ser efetuado devido a erros nos dados fornecidos, o prazo será reiniciado somente após o envio das informações corrigidas pelo **CONTRATANTE**.

4.3. A **CONTRATADA** disponibiliza sua equipe de profissionais qualificados para oferecer suporte completo ao **CONTRATANTE** durante todas as etapas do processo de emissão do passaporte. O atendimento será realizado por meio de resposta ao e-mail de confirmação do serviço. A PASSAPORTE SIMPLES estará disponível em horário comercial para acompanhar o **CONTRATANTE** até a efetivação do serviço solicitado, oferecendo assistência nas seguintes atividades, entre outras:

a) Consulta Inicial: Orientação sobre todo o procedimento de emissão do passaporte, incluindo as documentações necessárias, prazos e etapas específicas a serem seguidas.

b) Revisão da Documentação: Avaliação detalhada dos documentos enviados pelo **CONTRATANTE** para garantir que estejam em conformidade com os requisitos exigidos pelos órgãos oficiais.

c) Cadastro e Preenchimento de Formulários: Registro do **CONTRATANTE** nos sistemas dos órgãos competentes, além do preenchimento de qualquer formulário necessário para o processo de emissão do passaporte.

d) Agendamento: Realização do agendamento da data e horário para o atendimento presencial, conforme a disponibilidade nos órgãos responsáveis.

e) Acompanhamento do Processo: Acompanhamento contínuo do andamento do pedido, com notificações por email sobre o status e lembretes do agendamento.

f) Suporte e Esclarecimento de Dúvidas: Disponibilidade para fornecer respostas e esclarecer dúvidas do **CONTRATANTE** durante todas as fases do processo.

g) Assistência em Caso de Problemas: Caso ocorram imprevistos ou atrasos no processo, a **CONTRATADA** fornecerá suporte completo para resolver as questões junto aos órgãos competentes, incluindo, quando necessário, orientação jurídica especializada.

h) Comunicação Eficaz: Compromisso com uma comunicação clara e eficiente com o **CONTRATANTE**, realizada por meio de e-mail, garantindo total transparência em todas as etapas.

i) Assessoria Jurídica Especializada: Disponibilidade de suporte jurídico especializado para fornecer a orientação necessária em qualquer situação que exija conhecimento legal.

4.4. Caso seja necessária a atuação jurídica além da assessoria padrão mencionada, como, por exemplo, ações extrajudiciais ou judiciais, poderão ser aplicados custos extras. Esses custos serão comunicados ao **CONTRATANTE** de forma clara e antecipada, sendo acordados entre as partes antes do início dos serviços jurídicos adicionais.

4.5. Todos os contatos serão feitos por e-mail, com um prazo de resposta de até 48 horas.



5. RESCISÃO E DEVOLUÇÃO DE VALORES

5.1. Em caso de desistência, arrependimento ou qualquer outra razão que leve à rescisão do contrato por parte do **CONTRATANTE**, o valor total pago será devolvido ou estornado, desde que a **CONTRATADA** ainda não tenha iniciado os serviços, exceto pelo pagamento da GRU em nome do **CONTRATANTE**.

5.2. Caso a **CONTRATADA** tenha efetuado o pagamento de taxas ou GRU em nome do **CONTRATANTE**, esses valores não serão reembolsados, pois se referem a pagamentos a terceiros. No entanto, se os serviços de assessoria ou agendamento não tiverem sido realizados, a **CONTRATADA** procederá com o estorno do valor pago pelos serviços, mediante solicitação enviada por e-mail.

5.3. Se a **CONTRATADA** já tiver prestado o serviço de assessoria ou realizado o agendamento e o contrato for rescindido por qualquer motivo, somente será possível o estorno referente à taxa de emissão da Polícia Federal, no valor de R\$257,25. O estorno será realizado diretamente no site do GOV, seguindo as instruções e fornecendo os documentos solicitados pela **CONTRATANTE**, juntamente com o cancelamento da assessoria.

5.4. Caso ocorra um chargeback que não esteja em conformidade com as condições estabelecidas neste contrato, a **CONTRATADA** se reserva o direito de protestar o **CONTRATANTE** e buscar a cobrança judicial do valor devido, acrescido de juros e correção monetária.

6. LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS)

6.1. Todos os dados pessoais solicitados pela **CONTRATADA** são essenciais para a execução dos serviços contratados. A **CONTRATADA** não solicita informações que não sejam necessárias para o cumprimento do objeto deste contrato. Para mais detalhes sobre a política de privacidade da **CONTRATADA**, consulte as Políticas de Privacidade disponíveis em nosso site.