



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSESSORIA

Por meio deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Assessoria, e de acordo com a legislação em vigor, de um lado:

CONTRATANTE: LAS PALMAS TURISMO LTDA., empresa de direito privado, estabelecida na cidade de Aguaí no Estado de São Paulo, situada na Avenida xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF sob o número xxxxxxxx, neste ato representada pelo signatário infra-assinado, a seguir referida como "AGENDA VISTOS AMERICANO"; e de outro lado:

CONTRATADO: O CLIENTE, doravante denominado simplesmente como CLIENTE, ou seu Representante Legal, se menor de 18 anos, concordam e celebram entre si este contrato de prestação de serviços, cujas cláusulas e condições a seguir estabelecidas obrigam as partes:

1- OBJETO:

Este contrato tem por objeto a prestação de serviços de assessoria para obtenção de vistos, incluindo orientação e encaminhamento dos documentos necessários aos Consulados e/ou Embaixadas.

OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES:

2.1. A AGENDA VISTOS AMERICANO assume a responsabilidade pela assessoria e encaminhamento da lista de documentos necessários ao CLIENTE, conforme exigido pelo Consulado e/ou Embaixada, além de indicar eventuais documentos adicionais necessários para fortalecer o processo.

2.2. Após o recebimento de todos os documentos requeridos, a AGENDA VISTOS AMERICANO se compromete a encaminhar a documentação ao Consulado, Embaixada e/ou Centro de Atendimento designado, seja ele online ou físico, em até cinco dias úteis, desde que este esteja em funcionamento, exceto nos casos em que o comparecimento pessoal do CLIENTE seja exigido pelo país. Em caso de atraso no envio da documentação por parte do CLIENTE, a AGENDA VISTOS AMERICANO não será responsável por eventuais atrasos no processo de análise do visto.

2.3. A AGENDA VISTOS AMERICANO compromete-se a manter sigilo sobre os documentos enviados, assumindo a responsabilidade por todas as pessoas que tenham acesso às informações e comprometendo-se a utilizá-las exclusivamente para os fins de obtenção de visto.



OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE:

3.1. É de responsabilidade do CLIENTE entregar toda a documentação solicitada pela AGENDA VISTOS AMERICANO dentro do prazo máximo de 72 horas, sob pena de reinício do processo de análise.

3.2. No caso da obtenção do visto americano, o CLIENTE deverá entregar a documentação diretamente ao Consulado. A AGENDA VISTOS AMERICANO não poderá representar o CLIENTE no dia da entrevista, exceto em casos específicos a serem previamente consultados com nossa central de atendimento.

3.3. O CLIENTE é responsável pela veracidade das informações fornecidas, incluindo a omissão de documentos/informações ou a entrega de documentos de origem duvidosa e/ou fraudulentos.

3.4. Todos os documentos necessários para o embarque são de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, que deve tê-los em mãos no dia da viagem. Quaisquer prejuízos decorrentes da impossibilidade de embarque na data prevista são de total responsabilidade do CLIENTE.

3.5. No caso de voos com conexões, cabe ao CLIENTE verificar previamente a necessidade de obtenção de documentos adicionais.

3.6. O CLIENTE é responsável por comparecer à entrevista (quando necessária) na data e horário agendados, devendo remarcar previamente em caso de impossibilidade de comparecimento.

3.7. O CLIENTE deve solicitar à agência, escola ou qualquer outra organização envolvida todos os documentos necessários para a obtenção do visto. A AGENDA VISTOS AMERICANO só fará a solicitação excepcionalmente, não sendo obrigada a adotar a mesma postura em outras situações. No caso de exames médicos, o CLIENTE também deve verificar todos os procedimentos diretamente com a clínica indicada pelo consulado, pois a AGENDA VISTOS AMERICANO não possui qualquer relação com os médicos credenciados.

TAXAS E HONORÁRIOS:

4.1. O CLIENTE deverá pagar à AGENDA VISTOS AMERICANO, a título de honorários, o valor previamente acordado por meio de comunicação por e-mail e/ou telefone, sendo este valor devido no momento da assinatura do contrato.

4.2. Os honorários acordados não abrangem despesas relacionadas aos serviços de Correios e/ou retorno do passaporte.

4.3. Em caso de negativa do visto, as taxas consulares e honorários não serão reembolsados.

4.4. Caso seja necessário iniciar procedimentos de cobrança judicial e/ou extrajudicial, os honorários serão acrescidos em 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato.

4.5. Os honorários estabelecidos têm validade de 5 (cinco) anos, e se o processo ficar inativo por mais de 12 (doze) meses, será cobrada a diferença dos honorários vigentes.

4.6. Se ocorrer uma mudança nos planos de viagem que afete o país de destino inicialmente acordado para assessoria, uma multa de rescisão será aplicada, dependendo do estágio do processo em andamento.

PRAZO:

5.1. Este contrato permanecerá em vigor até a conclusão do processo junto ao Consulado e/ou Embaixada.

RESCISÃO:

6.1. O CLIENTE tem o direito de rescindir o contrato a qualquer momento, sujeito às seguintes condições de reembolso:

6.1.1. Reembolso de 50% (cinquenta por cento) do valor total dos honorários conforme estabelecido na cláusula 4.1, se a rescisão ocorrer dentro de 10 dias após o pagamento;

6.1.2. Reembolso de 20% (vinte por cento) do valor total dos honorários conforme estabelecido na cláusula 4.1, caso qualquer etapa do processo tenha sido iniciada (preenchimento do formulário, criação da lista de documentos, avaliação de documentos e/ou perfil, entre outras);

6.1.3. Não haverá reembolso caso o processo já tenha sido encaminhado ao consulado ou qualquer entrevista agendada.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. Todos os documentos recebidos serão encaminhados ao respectivo Consulado e/ou Embaixada e não serão devolvidos, com exceção do passaporte. Portanto, documentos originais enviados não serão retornados.

7.2. A análise consular é baseada na documentação apresentada. O Consulado e/ou Embaixada reserva-se o direito de solicitar entrevistas por telefone e/ou pessoalmente, bem como documentos adicionais, independentemente da etapa ou urgência da solicitação de visto.

7.3. A aprovação ou reprovação do visto é de responsabilidade exclusiva do Consulado e/ou Embaixada do país em questão, e a AGENDA VISTOS AMERICANO não tem qualquer influência sobre a decisão final do oficial. O pagamento dos honorários e das taxas consulares não garante a aprovação do visto.



7.4. O prazo para obtenção da resposta final do Consulado varia de acordo com o tipo de visto e pode ser verificado no site oficial do consulado no Brasil ou por meio do telefone de contato fornecido pelo próprio consulado. Esse prazo é contado a partir da entrega dos documentos e não pode ser garantido pelo Consulado, podendo ser afetado por greves ou falhas no sistema, o que pode resultar em atrasos no processo. Portanto, recomenda-se iniciar o processo com

antecedência à viagem. Embora a AGENDA VISTOS AMERICANO se esforce para concluir o processo o mais rápido possível, não se responsabiliza por atrasos na resposta do consulado.

7.5. Em casos em que o processo é analisado de forma mais rigorosa pelo Consulado e/ou Embaixada, sem previsão de retorno, pode ocorrer demora na decisão final. Nesses casos, a responsabilidade pela demora é exclusiva do Consulado e/ou Embaixada, e não da AGENDA VISTOS AMERICANO.

7.6. Se o visto for recusado, o CLIENTE pode iniciar novamente o processo, sendo necessário apresentar todos os documentos novamente.

7.7. A responsabilidade pela devolução do passaporte após a análise final do consulado recai sobre o CLIENTE, eximindo a AGENDA VISTOS AMERICANO de qualquer responsabilidade por atrasos ou extravios por parte da empresa de entrega contratada.

8. O CLIENTE reconhece que solicitar um visto implica submeter um pedido a uma análise e/ou julgamento em uma Embaixada e/ou Consulado. Solicitar um visto não equivale à aquisição de um produto ou serviço, pois o visto não é comprado e não se estabelece uma relação de consumo. As taxas consulares e/ou outras taxas cobradas pelas Embaixadas e/ou Consulados para análise e/ou julgamento não garantem a aprovação do visto nem o cumprimento do prazo médio estimado.

A AGENDA VISTOS AMERICANO presta exclusivamente o serviço de assessoria em documentação para solicitação de visto, sendo seu serviço de natureza mediadora e não de garantia de resultados. Em nenhuma circunstância, a AGENDA VISTOS AMERICANO se responsabiliza solidariamente por problemas ou prejuízos financeiros de qualquer natureza que possam ocorrer devido a outras partes envolvidas no processo.

Em caso de identificação de problemas relacionados à prestação de serviço, o CLIENTE compromete-se a registrar a reclamação diretamente junto à AGENDA VISTOS AMERICANO, utilizando o canal de atendimento exclusivo - Ouvidoria - que tem como objetivo tratar de maneira imparcial e ágil qualquer solicitação antes de divulgar informações sobre o relacionamento na internet. O descumprimento dessa cláusula poderá acarretar em multa e rescisão contratual.



Ao iniciar o procedimento administrativo para apuração do problema relacionado à prestação de serviço, a AGENDA VISTOS AMERICANO tem o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para investigar e responder à questão.

CONFIDENCIALIDADE:

12.1. Todos os documentos fornecidos pelo CLIENTE à AGENDA VISTOS AMERICANO serão armazenados de forma segura e confidencial. A divulgação desses documentos a terceiros só ocorrerá mediante autorização expressa por escrito do CLIENTE.

12.2. O CLIENTE abre mão da cláusula de confidencialidade caso faça reclamações públicas sobre a empresa contratada na internet.

12.3. CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS:

13. A AGENDA VISTOS AMERICANO declara, por meio deste instrumento, seu compromisso em cumprir integralmente as disposições da Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo que os serviços prestados neste Contrato serão realizados de forma a assegurar a conformidade com os preceitos da referida legislação.

A AGENDA VISTOS AMERICANO conduzirá os serviços contemplados neste contrato em estrita conformidade com os princípios estabelecidos na LGPD, priorizando a adequação, transparência, finalidade, segurança, livre acesso, não discriminação, prudência e prevenção no tratamento dos dados pessoais.

No que se refere aos dados eventualmente armazenados pela AGENDA VISTOS AMERICANO, esta empresa mantém processos internos de governança destinados à proteção desses dados. Todas as operações relacionadas aos serviços contratados observarão os princípios da LGPD, bem como as práticas de governança adotadas em relação aos colaboradores e prestadores de serviços envolvidos no tratamento desses dados.

Os dados fornecidos pelos CLIENTES serão excluídos após o término do processo de concessão do visto/cidadania e não serão compartilhados com terceiros.

FORO:

17.1. As partes elegem o Foro Central da Cidade de Aguaí, Estado de São Paulo, como competente para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias decorrentes do presente Contrato.

Assim, por estarem de acordo com os termos aqui estabelecidos, as partes assinam o presente instrumento.



TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIZAÇÃO - NATUREZA DA OBRIGAÇÃO

O CLIENTE reconhece plenamente que os serviços prestados pela empresa AGENDA VISTOS AMERICANO possuem uma natureza exclusivamente intermediária e não de resultado. Isso significa que tais serviços consistem no apoio e análise de documentos, preenchimento de formulários oficiais online ou em formato físico, avaliação de riscos, protocolo e acompanhamento da decisão final por parte da representação diplomática consular estrangeira ou pela Polícia Federal do Brasil, no caso da emissão de passaporte brasileiro.

A decisão de conceder o visto é exclusivamente atribuída ao órgão governamental competente, podendo ser favorável ou desfavorável, dependendo das circunstâncias individuais do requerente do processo.

A empresa contratada NÃO pode assegurar nenhum prazo para a emissão do documento. Portanto, é enfaticamente recomendado que a passagem NÃO seja adquirida antes da conclusão do processo de emissão.

Diante disso, o CLIENTE declara e reconhece que a empresa AGENDA VISTOS AMERICANO não pode ser responsabilizada por eventuais atrasos na emissão do documento solicitado, nem por sua não emissão, eximindo-a de qualquer responsabilidade nesse sentido.

AGENDA VISTOS AMERICANO

CLIENTE