

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSESSORIA**

Por este Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Assessoria, e na melhor forma de direito, de um lado:

**SOS TURISMO LTDA.**, empresa de direito privado, com sede nesta Capital do Estado de São Paulo, na Avenida José Maria Whitaker, 833, bairro Planalto Paulista, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.517.844/0001-89, neste ato representada pelo colaborador infra-assinado, daqui por diante simplesmente denominada **MUNDO DOS VISTOS**, de outro lado:

Se menor de 18 anos, seu Representante Legal, doravante simplesmente denominado **CLIENTE**, têm entre si, justa e contratada a presente prestação de serviços, a que se obrigam as Partes mutuamente a cumprir e respeitar o presente instrumento, que se regerá pelas Cláusulas e condições que abaixo seguem:

### **1. OBJETO:**

O presente Contrato tem como objeto a obrigação de prestação de serviços de assessoria para obtenção de vistos, através da orientação e encaminhamento dos documentos para os Consulados e/ou Embaixadas.

### **2. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA MUNDO DOS VISTOS:**

2.1. A **MUNDO DOS VISTOS** responsabiliza-se pela assessoria e encaminhamento da lista de documentos necessários ao **CLIENTE** solicitados pelo Consulado e/ou Embaixada e indica os documentos adicionais necessários para fortalecer o processo.

2.2. Ao receber todos os documentos, caberá à **MUNDO DOS VISTOS**, em até cinco dias úteis, o encaminhamento da documentação ao Consulado, Embaixada e/ou Centro de Atendimento designado, seja ele online ou físico, desde que este esteja aberto e em operação, com exceção dos países que exigem o comparecimento pessoal do **CLIENTE**. Caso ocorra o atraso no envio da documentação por parte do **CLIENTE**, a **MUNDO DOS VISTOS** não se responsabilizará pelo atraso no prazo de análise do processo de visto.

2.3. A **MUNDO DOS VISTOS** garantirá o sigilo nos documentos enviados, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações e comprometendo-se a utilizar única e exclusivamente para fins de obtenção de visto.

### 3. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

3.1. Caberá ao **CLIENTE** a entrega de toda documentação informada pela **MUNDO DOS VISTOS** no prazo máximo de 72 horas, sob pena de reiniciar todo processo de análise.

3.2. No caso da obtenção do visto americano, a documentação deverá ser entregue pelo próprio **CLIENTE** diretamente ao Consulado. De acordo com políticas internas do Consulado, a **MUNDO DOS VISTOS** não poderá representar o **CLIENTE** no dia da entrevista, exceto em alguns casos específicos a serem consultados com nossa central de atendimento.

3.3. É de responsabilidade do **CLIENTE** a veracidade das informações prestadas, ficando a seu cargo a omissão de documentos/informações ou entrega de documentos de origem duvidosa e/ou fraudulenta.

3.4. Todos os documentos necessários para o embarque são de total responsabilidade do **CLIENTE**, que devem portá-los no dia da viagem. Eventuais prejuízos causados pela impossibilidade do embarque na data prevista, são de total responsabilidade do **CLIENTE**.

3.5. No caso de voos com conexões, é de inteira responsabilidade do **CLIENTE** verificar, previamente, a necessidade de obtenção de documentos adicionais.

3.6. O **CLIENTE** é responsável pelo comparecimento na entrevista (quando necessária) de acordo com data e horário agendado, devendo efetuar sua prévia remarcação no caso de impossibilidade de comparecimento.

3.7. O **CLIENTE** deverá solicitar à agência, escola ou qualquer outra organização envolvida, todos os documentos necessários para obtenção do visto, sendo que, se excepcionalmente a **MUNDO DOS VISTOS** fizer a solicitação será por exceção e não a obriga em outras situações a adotar a mesma postura. No caso de solicitação de exames médicos o **CLIENTE** também deverá verificar todos os procedimentos diretamente com a clínica indicada pelo consulado. A **MUNDO DOS VISTOS** não possui qualquer relação com os médicos credenciados.

## 4. TAXAS E HONORÁRIOS

4.1. O **CLIENTE** pagará para o **MUNDO DOS VISTOS**, a título de honorários, o valor negociado por email e/ou telefone, pagos na assinatura do contrato.

4.2. Os honorários não incluem despesas com Correios e/ou serviço de retorno do passaporte.

4.3. No caso do visto ser negado, as taxas consulares e honorários não serão devolvidos.

4.4. Constatada necessidade de cobrança judicial e/ou extrajudicial, o débito será acrescido de honorários de 20% (vinte por cento) do valor global da contratação.

4.5. Os honorários têm validade de 5 (cinco) anos, considerando que, caso o processo fique por 12 (doze) meses ou mais sem movimentação, a diferença dos valores dos honorários vigente será cobrada.

4.6. Caso haja a mudança nos planos de viagem que interfira no país de assessoria, dependendo da evolução no andamento do processo inicial a multa de rescisão será devida.

## 5. PRAZO

5.1. O presente instrumento vigorará até a data da finalização do processo junto ao Consulado e/ou Embaixada.

## 6. RESCISÃO

6.1. O presente contrato poderá ser rescindido pelo **CLIENTE** a qualquer momento, sendo que o reembolso seguirá o seguinte critério:

6.1.1. Reembolso de 50% (cinquenta por cento) do valor total dos honorários indicados na cláusula 4.1 dentro do prazo de 10 dias após o pagamento;

6.1.2. Reembolso de 20% (vinte por cento) do valor total dos honorários indicados 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.

6.2. No caso de rescisão, as taxas consulares só serão reembolsadas se o processo ainda não tiver sido encaminhado ao Consulado e/ou Embaixada.

6.3. O prazo para análise e eventual reembolso é de até 10 dias úteis a partir da data da solicitação.

## 7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. Todos os documentos recepcionados serão enviados ao respectivo Consulado e/ou Embaixada e não serão devolvidos, com exceção do passaporte. Assim, no caso do envio de documento original, este não será devolvido.

7.2. A análise consular é feita com base na documentação apresentada. É reservado ao Consulado e/ou Embaixada solicitar a qualquer momento entrevista por telefone e/ou pessoalmente assim como documentos adicionais, independente da etapa ou da urgência em que se encontre a solicitação do visto.

7.3. A aprovação ou não do visto é de inteira responsabilidade do Consulado e/ou Embaixada do respectivo país, não cabendo à **MUNDO DOS VISTOS** qualquer interferência sobre a decisão final do oficial. O pagamento dos honorários e da taxa consular não é garantia de aprovação do visto.

7.4. O prazo para obtenção da resposta final do Consulado varia de acordo com o tipo de visto. A informação pode ser obtida através do site oficial do consulado no Brasil ou através do telefone para contato disponibilizado pelo próprio consulado. Esse prazo deverá ser contado a partir da entrada dos documentos. O prazo não pode ser garantido pelo Consulado, podendo haver greves e falhas no sistema, que acabam por atrasar o processo. Por isso, é necessário que o processo seja iniciado com antecedência da viagem. A **MUNDO DOS VISTOS** muito embora se esforçará para concluir o processo no menor tempo possível, não se responsabiliza por atrasos no prazo de resposta.

7.5. Eventualmente algum processo poderá ser analisado pelo Consulado e/ou Embaixada de maneira mais criteriosa e assim sem previsão de retorno. Nesses casos poderá ocorrer a demora na decisão final e esta é de inteira responsabilidade do Consulado e/ou Embaixada e não da **MUNDO DOS VISTOS**.

7.6. No caso de recusa do visto, o **CLIENTE** poderá iniciar novamente o processo, sendo necessário a entrega novamente de todos os

documentos, bem como o recolhimento das taxas consulares e honorários.

7.7. A devolução do passaporte após análise final do consulado será feita a cargo do **CLIENTE**, isentando à **MUNDO DOS VISTOS** de quaisquer responsabilidades sobre atrasos e/ou extravios da empresa contratada.

8. O **CLIENTE** está ciente que solicitar um visto é submeter um pedido a uma análise e/ou julgamento em uma Embaixada e/ou Consulado. Solicitar um visto não é, em hipótese nenhuma, fato semelhante à aquisição de um produto ou serviço, pois não se compra um visto e não se gera relação de consumo. As taxas consulares e/ou outras taxas cobradas pelas Embaixadas e/ou Consulados para a análise e/ou julgamento, não garantem a aprovação do visto e nem o cumprimento do prazo médio estimado.

9. A **MUNDO DOS VISTOS** presta, única e exclusivamente, o serviço de assessoria em documentação para solicitação de visto e seu serviço é de meios e não de resultados, não oferecendo em nenhuma hipótese solidariedade ao **CLIENTE** por quaisquer problemas e/ou prejuízos financeiros, de qualquer natureza, que possam ocorrer em virtude das outras partes envolvidas no processo.

10. Constatado algum problema referente à prestação de serviço, o **CLIENTE** se compromete a realizar a reclamação diretamente junto à **MUNDO DOS VISTOS**, através do canal de atendimento exclusivo - Ouvidoria - que poderá tratar de maneira imparcial e rápida a qualquer solicitação antes de divulgar informações da relação na rede mundial de computadores, sob pena de multa e rescisão contratual.

11. Ao instaurar o procedimento administrativo para apuração do problema relacionado à prestação de serviço, a **MUNDO DOS VISTOS** possui prazo de até 5 (cinco) dias úteis para apurar e responder à questão.

## **12. CONFIDENCIALIDADE**

12.1. Todos os documentos fornecidos pelo **CLIENTE** à **MUNDO DOS VISTOS** serão armazenados em absoluta segurança e de forma sigilosa. Apenas com autorização expressa por escrito do **CLIENTE** eles poderão ser fornecidos à terceiros.

12.2. O **CLIENTE** renuncia à cláusula de confidencialidade, caso realize reclamações públicas da empresa contratada na rede mundial

de computadores, sem utilização do procedimento destinado para resolução de conflitos indicado no item 10. A circunstância autoriza divulgação de seus dados com a finalidade exclusiva de elucidar os fatos.

### 12.3. CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

13. A **MUNDO DOS VISTOS** declara por este ato que cumpre as regras da Lei 13.709.2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e que prestará os serviços contemplados neste Contrato de forma a viabilizar a observância às regras da LGPD.

14. A **MUNDO DOS VISTOS** executará os serviços aqui contemplados a partir da estrita obediência às premissas da LGPD, em especial aos princípios da adequação, transparência, finalidade, segurança, livre acesso, não discriminação, prudência e prevenção no tratamento dos dados.

15. No que toca aos dados eventualmente armazenados pela **MUNDO DOS VISTOS**, esta possui processos internos de governança para a proteção dos dados. Nesse sentido, qualquer utilização em seus negócios relacionados aos serviços contratados observarão a LGPD e as premissas de governança com seus colaboradores e prestadores de serviços regularmente aceitas no tratamento dos dados obtidos dos CLIENTES.

16. Os dados fornecidos pelos CLIENTES serão eliminados após o prazo de finalização do processo de concessão do visto/cidadania e não serão compartilhados com terceiros.

### 17. FORO

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

E, por estarem assim justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento.

## TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIZAÇÃO, NATUREZA DA OBRIGAÇÃO

O **CLIENTE**, declara absoluta ciência de que a prestação de serviços da empresa **MUNDO DOS VISTOS**, possui natureza exclusiva de meio e não de resultado, ou seja, consiste no apoio e análise de documentos, preenchimento de formulários oficiais on-line ou meio físico, avaliação de riscos, protocolo e acompanhamento de decisão final da representação diplomática consular estrangeira ou na emissão de passaporte brasileiro, a Polícia Federal do Brasil.

A decisão sobre a concessão de visto cabe exclusivamente ao órgão governamental em questão, podendo ser positiva ou negativa por circunstâncias pessoais do requerente do processo.

A empresa contratada **NÃO** pode garantir nenhum prazo de emissão do documento. Sendo assim, a passagem **NÃO** deve ser comprada antes do processo de emissão.

Por todos estes motivos, o **CLIENTE** declara e reconhece que a empresa **MUNDO DOS VISTOS**, não poderá ser responsabilizada pela não emissão ou emissão extemporânea do documento solicitado, isentando-a de qualquer responsabilidade nesse sentido.

---

**MUNDO DOS VISTOS**

---

**CLIENTE**