



CONTRATO DE SERVIÇO

CONTRATADA: PASSAPORTE DESCOMPLICADO SERVIÇOS E TURISMO LTDA (MEU PASSAPORTE), pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ no. 54.241.608/0001-37, Av. Anápolis, 100, Edif. NBC, Bethaville, Barueri - SP, CEP. 06.404-250, e-mail: sac@imigradoc.tur.br, contato whatsapp: 55 (11) 99845-1500, única e exclusiva proprietária dos domínios que utilizam a marca **MEU PASSAPORTE**.

Ao acessar e/ou utilizar os serviços oferecidos em nosso site, o CONTRATANTE declara ter conhecimento total do presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA, GESTÃO E AGENCIAMENTO PARA VIAGEM E TURISMO, aderindo integralmente às presentes disposições condições.

1 - SERVIÇOS CONTRATADOS

1.1. A PASSAPORTE DESCOMPLICADO SERVIÇOS E TURISMO LTDA, devidamente registrada e autorizada a operar como agência de turismo, nos termos das Leis nº 12.974/2014 e nº 11.771/2008, prestará ao CONTRATANTE os serviços de assessoria especializada para emissão ou renovação de passaporte, nos moldes a seguir descritos:

- a) **Consulta Inicial:** Orientações personalizadas sobre o processo de emissão ou renovação do passaporte, incluindo prazos, procedimentos e documentação exigida;
- b) **Análise Documental:** Revisão detalhada dos dados e documentos fornecidos pelo CONTRATANTE, com verificação de pendências e regularidades junto aos sistemas oficiais;
- c) **Cadastro e Preenchimento de Formulários:** Inserção dos dados do CONTRATANTE nos sistemas dos órgãos competentes e preenchimento completo dos formulários necessários ao processo;
- d) **Agendamento:** Realização do agendamento junto à Polícia Federal, conforme a disponibilidade informada pelo CONTRATANTE, com acompanhamento de datas e horários;



- e) **Guia Personalizado:** Elaboração e envio de guia exclusivo, contendo orientações claras e adaptadas à situação específica do CONTRATANTE, com lista de documentos e instruções para o atendimento presencial;
- f) **Envio de Lembretes:** Disparo de mensagens via SMS para lembrar o CONTRATANTE da data agendada com antecedência adequada;
- g) **Suporte Contínuo:** Atendimento prestado por equipe capacitada, via e-mail e WhatsApp, para dúvidas, solicitações de reagendamento e acompanhamento do processo até a efetiva entrega do passaporte;
- h) **Assistência em Caso de Problemas:** Apoio na resolução de eventuais problemas ou atrasos junto aos órgãos responsáveis, inclusive com orientação jurídica, caso necessário;
- i) **Comunicação Eficiente:** Atendimento humanizado e ágil, garantindo clareza, presteza e acompanhamento em todas as etapas.

1.2. Todo o atendimento será prestado de forma humanizada e personalizada, por meio de canais exclusivos garantindo ao CONTRATANTE suporte ágil, eficiente e seguro durante todas as etapas do processo, destacando-se o canal do whatsapp no contato: +55 (11) 99845-1500 bem como o e-mail com prazo de até 48 horas.

2 - PAGAMENTO DO SERVIÇO DE ASSESSORIA EM DOCUMENTAÇÃO

2.1. O valor dos serviços contratados será indicado no momento da conclusão da contratação (seja pelo site ou através dos canais oficiais de atendimento), podendo ser pago através das opções disponíveis no momento da contratação.

2.2. Em caso do serviço de emissão/renovação de passaporte, o valor cobrado inclui todas as taxas e tarifas de emissão junto ao órgão oficial, sendo de responsabilidade da CONTRATADA realizar o pagamento das taxas necessárias.

3 - AGENDAMENTO E DIREITO À REAGENDAMENTO

3.1. Ao solicitar o serviço de assessoria em emissão/renovação de passaporte, o CONTRATANTE deverá fornecer de forma precisa e com informações válidas todos os dados solicitados durante o processo de agendamento, bem como a data e horário desejados para atendimento presencial no posto de atendimento da Polícia Federal.



3.2. A CONTRATADA, não poderá garantir que a data e/ou hora selecionada estará disponível no momento do cadastro, pois durante o período entre o cadastro e o agendamento efetivo, essa data/hora pode não estar mais disponível. A CONTRATANTE não medirá esforços para que em suas tentativas, seja possível realizar o cadastro na data/hora solicitada, disponibilizando serviço para acompanhar a disponibilidade de novas datas e horários que atenda as necessidades do CONTRATANTE.

3.3. Caso a data/hora cadastrada/agendada não seja adequada para o CONTRATANTE, poderá solicitar, a qualquer momento por meio dos canais de atendimento, o reagendamento/alteração sem qualquer custo adicional.

3.4. Quando o serviço de cadastro/agendamento for realizado, o CONTRATANTE receberá em seu e-mail, a confirmação, protocolo e os detalhes do seu agendamento.

3.5. Caso o CONTRATANTE realize qualquer alteração do cadastro/agendamento diretamente com o órgão responsável, a CONTRATADA não poderá garantir a entrega do serviço nos termos solicitados. Dessa forma, toda e qualquer alteração deverá ser enviada diretamente aos canais de atendimento da CONTRATADA em até 2 (dois) dias da solicitação.

3.6. Caso o cadastro/agendamento não seja possível em razão de erro nos dados informados, será de inteira responsabilidade do CONTRATANTE, o qual será comunicado para correção dos dados, bem como solicitação de nova data/hora para o agendamento.

4 - ASSESSORIA DE EMISSÃO/RENOVAÇÃO DE PASSAPORTE

4.1. Após a confirmação do pagamento do serviço de assessoria em emissão/renovação de passaporte, o cadastro do agendamento será realizado em até 48 horas, com o consequente envio da confirmação no e-mail informado pelo CONTRATANTE, juntamente com o protocolo e os detalhes do agendamento bem como um guia personalizado com instruções claras para o seu atendimento e documentos necessários para apresentação no momento do atendimento presencial,

4.2. Em caso do cadastro do agendamento não ser possível em razão de erro nos dados informados, o prazo será devolvido, iniciando-se após o envio da correção dos dados.



4.3. A CONTRATADA se coloca à disposição, através de seus profissionais capacitados a assessorar o CONTRATANTE em todo o processo de emissão de passaporte, o qual deverá ser realizado através de resposta ao e-mail de confirmação do serviço. A MEU PASSAPORTE, disponibilizará atendimento em horário comercial para assessorar o CONTRATANTE até o efetivo atendimento ao serviço solicitado.

4.4. Em caso de necessidade de atuação jurídica fora da assessoria padrão acima oferecida, como por exemplo, atuação extrajudicial ou judicial, podem ser aplicados custos adicionais. Esses custos serão informados ao CONTRATANTE de forma transparente e prévia, sendo acordados de comum acordo entre as partes antes do início dos serviços jurídicos adicionais.

5 - RESCISÃO E DEVOLUÇÃO DE VALORES

5.1. Em caso de desistência, arrependimento, ou qualquer motivo que leve à rescisão contratual por iniciativa do CONTRATANTE, o valor total será devolvido/estornado, caso até então a CONTRATADA não tenha iniciado os serviços, destacando-se o pagamento da GRU em nome do CONTRATANTE.

5.2. Uma vez que a CONTRATADA realiza o pagamento de taxas/GRU em nome do CONTRATADO, o valor referente à taxas ou qualquer outro valor pago à terceiro em favor do CONTRATANTE torna-se imediatamente não reembolsável pela CONTRATADA. Neste caso, e não tendo sido realizado o serviço de assessoria e/ou agendamento, a CONTRATADA realizará o estorno do valor pago à título de serviço/assessoria, mediante solicitação por e-mail ou através do nosso contato whatsapp.

5.3. Em caso da empresa CONTRATADA já ter realizado o serviço de assessoria e/ou agendamento, em caso de rescisão contratual, por qual motivo for, somente será possível o estorno do valor referente à taxa de emissão da Polícia Federal no valor de R\$257,25, o qual deverá ser realizado diretamente no site do GOV, mediante instruções e documentos a serem fornecidas pela CONTRATANTE mediante solicitação, com o consequente cancelamento da assessoria.

5.4. Em caso de *chargeback* sem o respeito das condições aqui estabelecidas, a empresa CONTRATADA se reserva no direito de protestar o CONTRATANTE, bem como cobrá-lo judicialmente, com juros e correção monetária.



6 - LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS)

6.1. Todos os dados pessoais solicitados pelo CONTRATADO, são dados necessários para a realização do serviço pretendido. A CONTRATADA não solicita nenhuma informação que não seja essencial para o cumprimento do objetivo deste contrato. Mais informações sobre as políticas de privacidade da CONTRATADA, estão disponíveis nas Políticas de Privacidade disponibilizadas em nosso site.

7 - ELEIÇÃO DE FORO

7.1. As partes elegem o foro da comarca de Barueri - SP para resolver quaisquer dúvidas ou controvérsias decorrentes deste termo, renunciando-se a qualquer outro.

Última atualização 13 de fevereiro de 2025.