YOUVISA

TERMOS & CONDIÇÕES GERAIS

DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA DE VISTOS

YOUVISA TECNOLOGIA DE VIAGENS LTDA

CNPJ: 35.702.399/0001-37

Vigência: a partir de 01 de outubro de 2025
Versão 2.0 — Abril de 2026

DOCUMENTO PARA ACEITE ELETRÔNICO / DIGITAL
A aceitação destes Termos é realizada por meio eletrônico, conforme Cláusula 19.

CLÁUSULA 1 — DO OBJETO E DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 Os presentes Termos e Condições Gerais ("Termos") regulam a relação contratual entre a YOUVISA TECNOLOGIA DE VIAGENS LTDA ("YOUVISA"), inscrita no CNPJ sob o nº 35.702.399/0001-37, e o CLIENTE que contrata quaisquer de seus serviços de consultoria, assessoria, intermediação e suporte técnico relacionados a processos de visto, passaporte, autorizações eletrônicas de viagem e serviços correlatos.

1.2 Este instrumento estabelece as obrigações, responsabilidades e direitos das partes, bem como as condições para cancelamento, desistência, reembolso, troca de produtos, arquivamento de processos e uso de dados pessoais, aplicando-se de forma uniforme a todos os produtos e serviços oferecidos pela YOUVISA.

1.3 Ao contratar quaisquer serviços da YOUVISA — seja por meio da plataforma digital, área logada, formulário de visto ou por qualquer outro canal de venda — o CLIENTE declara que leu, compreendeu e aceitou integralmente os presentes Termos.

1.4 A YOUVISA atua exclusivamente como empresa de consultoria e suporte técnico em processos de visto e documentação de viagem. A decisão final sobre a concessão ou negativa de qualquer visto, autorização ou passaporte é de competência exclusiva dos órgãos oficiais competentes (embaixadas, consulados e departamentos de imigração).

CLÁUSULA 2 — DAS DEFINIÇÕES

Para os fins destes Termos, adotam-se as seguintes definições:

"CLIENTE"
Pessoa física ou jurídica que contrata os serviços da YOUVISA e aceita os presentes Termos. Quando pessoa jurídica, as obrigações se aplicam aos beneficiários indicados por ela.

"TERCEIRO"
Qualquer pessoa física cujos dados e documentos sejam fornecidos pelo CLIENTE no âmbito de um processo de visto (familiares, dependentes, colaboradores, entre outros).

"FICHA DE VISTO"
Formulário eletrônico disponibilizado pela YOUVISA para coleta de informações e documentos do CLIENTE, utilizado como base para o preenchimento dos formulários oficiais dos órgãos de imigração.

"TAXA DE ASSESSORIA"
Valor cobrado pela YOUVISA pela prestação dos serviços de consultoria e suporte técnico contratados pelo CLIENTE.

"TAXA CONSULAR"

Valor cobrado diretamente pelo órgão oficial (embaixada, consulado ou departamento de imigração) para processamento do pedido de visto ou autorização.

"YOUVISA PAY"

Serviço de intermediação de pagamento de taxas consulares e demais valores devidos a órgãos oficiais, oferecido pela YOUVISA como facilidade ao CLIENTE.

"YOUVISA GO"

Serviço de representação presencial do CLIENTE perante embaixadas, consulados ou centros de solicitação de visto, incluindo logística de envio e protocolo de documentos.

"YOUVISA TRANSLATE"

Serviço de tradução de documentos (simples ou juramentada) necessários ao processo de visto.

"FAST PASS / TURBO PASS"

Serviços de agendamento prioritário de entrevistas consulares ou coleta de dados biométricos. O Fast Pass aplica-se a viagens com embarque previsto para mais de 60 (sessenta) dias; o Turbo Pass, para embarque em até 60 (sessenta) dias.

"PLANO PRIME"

Serviço de consultoria especializada que inclui sessão individual de orientação com profissional de experiência consular e relatório detalhado de avaliação do perfil do CLIENTE.

"ADVISOR"

Serviço de sessão de orientação individual (call de orientação) sem inclusão de assessoria completa de visto.

"ÓRGÃO COMPETENTE"

Embaixada, consulado, centro de solicitação de visto (VFS, CVASC, ASC ou similar) ou departamento de imigração do país de destino.

CLÁUSULA 3 — DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

3.1 A YOUVISA oferece os seguintes produtos e serviços, que podem ser contratados de forma individual ou combinada, conforme a necessidade do CLIENTE:

3.1.1. Planos de Consultoria de Vistos

Os planos de consultoria de vistos constituem o serviço principal da YOUVISA e compreendem a análise de perfil, orientação estratégica, preenchimento de formulários oficiais, agendamentos de procedimentos consulares e acompanhamento integral do processo de solicitação de visto.

Essential: Plano de consultoria de visto com orientação escrita, análise documental e preenchimento de formulários oficiais, sem sessão individual de orientação (call).

Essential Plus: Plano Essential acrescido de sessão individual de orientação (call de orientação).

Expert: Plano avançado de consultoria com sessão individual de orientação e agendamento prioritário (Fast Pass) já incluso.

Essential Pass: Combinação do plano Essential com serviço de agendamento prioritário (Fast Pass), indicado para viagens com embarque previsto para mais de 60 (sessenta) dias.

Expert Pass: Combinação do plano Expert com serviço de agendamento prioritário (Turbo Pass), indicado para viagens com embarque previsto para até 60 (sessenta) dias.

Essential Go: Combinação do plano Essential com serviço de representação presencial (YOUVISA GO), indicado para renovações de visto.

Essential Prime: Combinação do plano Essential com consultoria especializada (Plano Prime), incluindo sessão com profissional de experiência consular.

Expert Prime: Combinação do plano Expert com consultoria especializada (Plano Prime).

Legacy: Plano especial com benefícios diferenciados, disponível exclusivamente para clientes indicados.

Restrição de elegibilidade: Clientes que possuam histórico de negativa de visto anterior não poderão contratar nenhum plano da linha Essential (Essential, Essential Plus, Essential Pass, Essential Go ou Essential Prime), devendo obrigatoriamente optar por um plano da linha Expert, que contempla sessão individual de orientação e acompanhamento adequado ao perfil do CLIENTE.

3.1.2. Serviços Complementares

Fast Pass: Serviço de agendamento prioritário de entrevistas consulares ou coleta biométrica, para viagens com embarque previsto para mais de 60 (sessenta) dias após a contratação.

Turbo Pass: Serviço de agendamento prioritário de entrevistas consulares, para viagens com embarque previsto para até 60 (sessenta) dias. Prazo mínimo de 20 (vinte) dias sem definição de consulado.

YOUVISA GO: Serviço de representação presencial para protocolo, acompanhamento e retirada de documentos junto a embaixadas, consulados ou centros de solicitação de visto.

YOUVISA PAY: Serviço de intermediação para pagamento de taxas consulares em moeda estrangeira. O valor é calculado com base no câmbio do dia, acrescido de IOF, spread e taxas de administração e intermediação, com validade de 48 (quarenta e oito) horas. O YOUVISA PAY permite ao CLIENTE realizar o pagamento da taxa consular de forma parcelada, conforme as condições de parcelamento disponíveis no momento da contratação, dispensando o pagamento à vista diretamente no centro de solicitação de visto (CASV ou similar).

YOUVISA TRANSLATE: Serviço de tradução simples ou juramentada de documentos exigidos no processo de visto, com orçamento prévio obrigatório.

Advisor: Sessão individual de orientação (call de orientação) contratada de forma avulsa, sem assessoria completa de visto.

Plano Prime: Sessão individual de 45 (quarenta e cinco) minutos com profissional de experiência consular, incluindo relatório detalhado de avaliação do formulário DS-160 e análise de probabilidade de aprovação.

3.1.3. Autorizações Eletrônicas e Passaporte

ESTA (EUA): Serviço de solicitação de autorização eletrônica de viagem para os Estados Unidos, incluindo taxa consular.

EUA Exchange: Plano específico para visto de estudante para os EUA.

UK Air: Serviço de solicitação de visto para o Reino Unido, incluindo taxa consular.

Australia Air: Serviço de solicitação de visto para a Austrália, incluindo taxa consular.

NZ Air: Serviço de solicitação de NZeTA (autorização eletrônica) para a Nova Zelândia, incluindo taxa consular.

Canada Air: Serviço de solicitação de eTA para o Canadá, incluindo taxa consular.

Canada Pass / Canada Exchange: Planos específicos para visto canadense, podendo incluir sessão de anamnese e assessoria completa.

Australia Pass / Australia Exchange: Planos específicos para visto australiano.

Passaporte: Serviço de assessoria para solicitação de emissão ou renovação de passaporte brasileiro, sempre comercializado com a respectiva Taxa GRU inclusa.

3.1.4. Parcerias Corporativas

A YOUVISA mantém parcerias com instituições e empresas para oferta de planos com condições diferenciadas, incluindo, mas não se limitando a: planos Amcham (para sócios e não sócios), planos Volvo e planos XP. As condições comerciais específicas de cada parceria serão informadas no ato da contratação, permanecendo aplicáveis todas as demais cláusulas destes Termos.

3.2 A contratação de qualquer produto ou serviço está sujeita à disponibilidade e às premissas comerciais vigentes no momento da venda. A YOUVISA reserva-se o direito de recusar contratações que contrariem suas políticas internas de elegibilidade.

CLÁUSULA 4 — DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

4.1 O CLIENTE obriga-se a fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas em todos os formulários, fichas de visto e comunicações realizadas no âmbito da prestação dos serviços, ciente de que qualquer informação falsa, fraudulenta ou omissa poderá interferir na decisão do órgão competente e acarretar sanções conforme a legislação do país de destino.

4.2 O CLIENTE será integralmente responsável por quaisquer danos, prejuízos ou sanções decorrentes de informações incorretas, incompletas ou fraudulentas por ele fornecidas, de forma culposa ou dolosa, não podendo responsabilizar a YOUVISA por tais consequências.

4.3 O CLIENTE deverá certificar-se, antes do preenchimento da Ficha de Visto, de que possui todos os documentos e informações solicitados, bem como de que revisou e confirmou a veracidade e correção de todos os campos preenchidos.

4.4 O CLIENTE é responsável por comunicar à YOUVISA qualquer alteração nas informações anteriormente fornecidas (tais como, mas não se limitando a: alteração de estado civil, dispensa de trabalho, alteração de dados do passaporte ou mudança de endereço), observadas as seguintes condições:

(a) A comunicação deverá ser realizada com antecedência mínima de 7 (sete) dias úteis da data da entrevista consular do CLIENTE;

(b) Serão admitidas até 2 (duas) alterações sem custo adicional, desde que comunicadas dentro do prazo previsto na alínea (a);

(c) Alterações solicitadas após o prazo de 7 (sete) dias úteis antes da entrevista consular, ou a partir da terceira alteração, ensejarão cobrança de taxa de retrabalho equivalente a 20% (vinte por cento) do valor

da taxa de assessoria contratada;

(d) Toda solicitação de alteração deverá ser formalizada por meio dos canais oficiais de comunicação da YOUVISA (e-mail, WhatsApp ou área logada do CLIENTE), gerando registro de protocolo para controle de ambas as partes.

4.5 O CLIENTE é responsável por arcar com todas as taxas consulares, taxas de tradução (simples ou juramentada), custos com exames médicos, seguros obrigatórios, taxas SEVIS (quando aplicável), taxas de envio ou devolução de passaporte, taxas de agendamento e quaisquer outras despesas exigidas pelos órgãos competentes, que não estão incluídas na taxa de assessoria, salvo quando expressamente indicado na descrição do produto contratado.

4.6 O CLIENTE está ciente de que os dados de contato informados na Ficha de Visto poderão ser utilizados diretamente pelo órgão competente para contato com o aplicante principal ou terceiros informados, para fins de confirmação e esclarecimento de informações. O CLIENTE compromete-se a notificar previamente todos os terceiros sobre a possibilidade desse contato.

4.7. Da contratação para terceiros e familiares

4.7.1 Quando o CLIENTE contratar os serviços da YOUVISA em benefício de terceiros (cônjuge, filhos, dependentes, colaboradores ou outros), responsabiliza-se por obter a devida autorização dos mesmos para o fornecimento de dados pessoais e documentos, bem como para o compartilhamento dessas informações com a YOUVISA e com os órgãos competentes.

4.7.2 A aceitação dos presentes Termos pelo CLIENTE que efetua a compra estende-se a todos os beneficiários por ele indicados. A YOUVISA poderá solicitar aceitação individual adicional por cada beneficiário no momento do preenchimento da Ficha de Visto, para fins de dupla confirmação.

4.8. Dos menores de idade e incapazes

4.8.1 O preenchimento da Ficha de Visto de CLIENTE menor de idade ou incapaz deverá ser realizado exclusivamente pelo respectivo representante legal (pai, mãe ou responsável), que deverá consentir expressamente com os presentes Termos.

4.8.2 Em conformidade com o artigo 14 da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018), o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes exige consentimento específico e destacado de pelo menos um dos pais ou responsável legal. A YOUVISA disponibilizará formulário próprio de consentimento parental para esse fim.

CLÁUSULA 5 — DAS OBRIGAÇÕES DA YOUVISA

5.1 A YOUVISA obriga-se a proteger e zelar por todos os dados e documentos fornecidos pelo CLIENTE, observando as normas de segurança digital e a legislação de proteção de dados vigente no território nacional, em especial a LGPD (Lei nº 13.709/2018).

5.2 A YOUVISA fornecerá orientações e suporte ao CLIENTE para o correto preenchimento da Ficha de Visto e utilização da plataforma.

5.3 A YOUVISA utilizará as informações e os dados fornecidos pelo CLIENTE na Ficha de Visto e nas comunicações registradas com o especialista de visto exclusivamente para fins de análise, preenchimento e submissão dos formulários oficiais, bem como para o desenvolvimento de tecnologias de consultoria de visto.

5.4 A YOUVISA transferirá as informações e os dados de maneira integral e precisa para as plataformas dos órgãos competentes, conforme apresentados pelo CLIENTE na Ficha de Visto e nas comunicações registradas com o especialista.

5.5 A YOUVISA analisará e processará as informações de maneira técnica e objetiva, não podendo realizar qualquer juízo de valor em relação aos dados ou documentos apresentados.

5.6 A responsabilidade pelo preenchimento correto e completo da Ficha de Visto é exclusiva do CLIENTE, conforme Cláusula 4. A YOUVISA poderá, a seu critério, notificar o CLIENTE sobre informações aparentemente pendentes ou imprecisas, sem que isso configure assunção de responsabilidade sobre o conteúdo fornecido.

CLÁUSULA 6 — DAS COMPETÊNCIAS EXCLUSIVAS DOS ÓRGÃOS COMPETENTES

6.1 São competências únicas e exclusivas das embaixadas, consulados e demais órgãos competentes, não podendo ser atribuídas à YOUVISA ou a qualquer terceiro:

(a) A análise, aprovação ou negativa de pedidos de visto, autorização de viagem ou passaporte;

(b) A solicitação de informações, documentos ou procedimentos complementares;

(c) A determinação de procedimentos presenciais, como entrevistas, coleta biométrica e exames médicos;

(d) A gestão e cobrança de taxas consulares e complementares;

(e) Os procedimentos de emissão, devolução ou retenção de passaportes;

(f) O contato direto com o CLIENTE ou terceiros para confirmação de informações;

(g) A definição, alteração e atualização unilateral de políticas, procedimentos, prazos e requisitos de visto.

CLÁUSULA 7 — DA PROTEÇÃO E USO DE DADOS PESSOAIS

7.1 A coleta, o armazenamento, o tratamento e o uso dos dados pessoais do CLIENTE serão realizados em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD — Lei nº 13.709/2018) e demais normas aplicáveis.

7.2 A YOUVISA utiliza os dados e documentos fornecidos pelo CLIENTE exclusivamente para as seguintes finalidades: (a) prestação dos serviços contratados, incluindo análise de elegibilidade, preenchimento de formulários oficiais e cumprimento de exigências legais ou regulatórias; e (b) desenvolvimento e

aprimoramento de tecnologias de consultoria de visto, utilizando dados de forma anonimizada e agregada.

7.3 O CLIENTE, ao fornecer seus dados, declara estar ciente de que estes poderão ser compartilhados com embaixadas, consulados e órgãos competentes, exclusivamente para fins de processamento do pedido de visto ou autorização.

7.4 A YOUVISA implementa medidas técnicas e organizacionais de segurança da informação, incluindo criptografia de dados em trânsito e em repouso, controles de acesso baseados em perfil, monitoramento contínuo de incidentes e políticas internas de segurança digital, em conformidade com os padrões de mercado e com a LGPD. A YOUVISA não se responsabiliza por falhas em sistemas externos operados por órgãos competentes ou por terceiros.

7.5 O CLIENTE tem o direito de solicitar à YOUVISA, nos termos da LGPD: (a) acesso às informações armazenadas; (b) retificação de dados incorretos, desde que a solicitação seja realizada antes da submissão do formulário ao órgão competente; e (c) revogação do consentimento para o uso de seus dados, ressalvado que a revogação após a submissão ao órgão competente não afetará o tratamento já realizado.

7.6 O CLIENTE será informado sobre qualquer incidente de segurança que possa comprometer seus dados pessoais, nos termos e prazos previstos na LGPD.

7.7 A YOUVISA reserva-se o direito de alterar esta política de uso de dados, mediante notificação prévia ao CLIENTE por meio dos canais oficiais de comunicação. As alterações aplicam-se exclusivamente aos serviços contratados após a entrada em vigor da nova versão, não retroagindo para afetar contratos já firmados sob a versão anterior.

CLÁUSULA 8 — DO CANCELAMENTO, DA DESISTÊNCIA E DO REEMBOLSO

8.1 A presente cláusula aplica-se de forma uniforme a todos os produtos e serviços da YOUVISA, salvo as exceções expressamente previstas neste instrumento.

8.2. Do Direito de Arrependimento (Art. 49 do CDC)

8.2.1 O CLIENTE poderá desistir da contratação dos serviços da YOUVISA no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da data da contratação, com direito ao reembolso integral (100%) dos valores pagos a título de taxa de assessoria, nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

8.2.2 O reembolso referido na cláusula 8.2.1 será processado em até 30 (trinta) dias corridos a partir da formalização do pedido de cancelamento, pelo mesmo meio de pagamento utilizado na contratação ou por depósito em conta corrente indicada pelo CLIENTE.

8.3. Da Desistência após o Período de Arrependimento

8.3.1 Após o prazo de 7 (sete) dias previsto no artigo 49 do CDC e até 30 (trinta) dias corridos da data da contratação, desde que a prestação dos serviços não tenha sido iniciada (ou seja, o CLIENTE não tenha preenchido a Ficha de Visto ou formulários da YOUVISA), o CLIENTE terá direito ao reembolso de 50% (cinquenta por cento) do valor pago a título de taxa de assessoria.

8.3.2 O reembolso referido na cláusula 8.3.1 será processado em até 90 (noventa) dias corridos a partir da formalização do pedido.

8.4. Da Desistência após 30 Dias sem Início da Prestação

8.4.1 Após 30 (trinta) dias corridos da data da contratação, caso a prestação dos serviços não tenha sido iniciada por responsabilidade do CLIENTE (ausência de preenchimento da Ficha de Visto ou dos formulários), não haverá direito a reembolso. Contudo, o valor pago a título de taxa de assessoria será convertido em crédito para utilização futura em qualquer serviço da YOUVISA, com validade de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias contados da data da contratação original.

8.4.2 Decorrido o prazo de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias sem utilização do crédito, este expirará automaticamente, sendo necessária a aquisição de nova assessoria para a prestação de serviços.

8.5. Da Desistência após Início da Prestação dos Serviços

8.5.1 Considera-se iniciada a prestação dos serviços a partir do momento em que o CLIENTE preenche a Ficha de Visto ou os formulários da YOUVISA e a YOUVISA dá início às atividades de análise e processamento.

8.5.2 Após o início da prestação dos serviços e transcorridos mais de 7 (sete) dias da contratação, o CLIENTE não terá direito a reembolso, estorno ou cancelamento.

8.5.3 Na hipótese da cláusula 8.5.2, o CLIENTE poderá solicitar a pausa temporária de sua aplicação, desde que retorne ao processo em até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias contados da data da contratação original. Após esse prazo, o serviço será considerado concluído e será necessária nova contratação.

8.6. Das Exceções à Regra Geral de Reembolso

8.6.1 YOUVISA PAY: Por se tratar de serviço de intermediação de pagamento com processamento imediato, não serão aceitas solicitações de reembolso após a confirmação do pagamento. Excetua-se a hipótese de o pagamento não ter sido efetivamente processado junto ao órgão competente por falha exclusiva da YOUVISA, caso em que o reembolso integral será garantido.

8.6.2 YOUVISA TRANSLATE: Por se tratar de serviço de execução imediata, não será concedido reembolso após a confirmação do pagamento e o início da tradução. Em caso de erro de tradução comprovado ou entrega fora do prazo acordado, o CLIENTE terá direito à retificação gratuita do documento ou, na impossibilidade, ao reembolso parcial proporcional.

8.6.3 Plano Prime e Advisor: Após a realização da sessão de orientação, não haverá direito a reembolso, uma vez que o serviço terá sido integralmente prestado. Caso a sessão não seja realizada por responsabilidade exclusiva da YOUVISA, o CLIENTE terá direito ao reembolso integral ou ao reagendamento sem custo adicional.

8.7. Da Troca de Produto

8.7.1 O CLIENTE poderá solicitar a troca do produto contratado por outro oferecido pela YOUVISA, desde que a troca não comprometa a etapa do processo em andamento nem o cronograma de entrega.

8.7.2 Na hipótese de troca por produto de valor superior, o CLIENTE deverá arcar com a diferença de preço entre os produtos.

8.7.3 Na hipótese de troca por produto de valor inferior, não haverá reembolso da diferença de preço.

CLÁUSULA 9 — DOS PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO

9.1 Todo pedido de reembolso deverá ser formalizado pelo CLIENTE por meio de uma das seguintes formas: (a) envio de e-mail para meajuda@youvisa.com.br; ou (b) preenchimento do formulário de solicitação de reembolso disponibilizado pelos especialistas da YOUVISA; ou (c) área logada do CLIENTE.

9.2 A YOUVISA analisará o pedido de reembolso com base nos seguintes critérios: (a) regularidade da formalização; (b) estágio do processo; (c) procedência do pedido; e (d) condições aplicáveis conforme o presente instrumento.

9.3 O CLIENTE será notificado sobre o resultado da análise do pedido de reembolso pelos canais oficiais de comunicação da YOUVISA (e-mail, WhatsApp ou área logada do cliente).

9.4 O reembolso será efetuado exclusivamente ao titular do pagamento original. Excepcionalidades serão admitidas mediante apresentação de documentação formal que comprove a legitimidade do solicitante.

9.5 O reembolso aplica-se exclusivamente às taxas de assessoria pagas diretamente à YOUVISA. Estão expressamente excluídos do reembolso: taxas consulares, taxas de tradução, seguros, passagens aéreas, hospedagem, valores pagos em moeda estrangeira por meio do YOUVISA PAY e quaisquer outros custos de responsabilidade do CLIENTE ou de terceiros.

CLÁUSULA 10 — DO ARQUIVAMENTO DE PROCESSOS

10.1 Na ausência de resposta ou contato do CLIENTE por período superior a 90 (noventa) dias corridos, a YOUVISA poderá proceder ao arquivamento do processo, mediante notificação prévia enviada por e-mail, WhatsApp ou área logada do cliente.

10.2 A YOUVISA mantém sistema automatizado de envio de lembretes e notificações de pendências de forma recorrente, garantindo ao CLIENTE múltiplas oportunidades de retomar o contato antes do arquivamento.

10.3 Após a notificação de arquivamento, não haverá direito a reembolso. O CLIENTE poderá reativar o processo desde que o faça dentro do prazo de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias da contratação original, nas mesmas condições previstas na Cláusula 8.4.

10.4 Após 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias da contratação original sem manifestação do CLIENTE, será necessária a aquisição de nova assessoria para início de novo processo.

CLÁUSULA 11 — DAS COMUNICAÇÕES

11.1 As comunicações entre a YOUVISA e o CLIENTE serão realizadas por meio dos seguintes canais oficiais: (a) e-mail cadastrado pelo CLIENTE no ato da contratação; (b) WhatsApp, no número informado pelo CLIENTE; e (c) área logada do CLIENTE.

11.2 Consideram-se válidas e eficazes as notificações enviadas pela YOUVISA por qualquer dos canais indicados na cláusula 11.1, independentemente de confirmação de recebimento pelo CLIENTE.

11.3 O CLIENTE é responsável por manter seus dados de contato atualizados e por verificar regularmente suas caixas de entrada de e-mail, incluindo as pastas de spam e lixo eletrônico.

11.4 A YOUVISA manterá registros (logs) de todas as comunicações enviadas ao CLIENTE para fins de comprovação.

CLÁUSULA 12 — DO REAGENDAMENTO E DO NÃO COMPARECIMENTO

12.1 Nos serviços que envolvem agendamento de entrevista consular ou coleta biométrica (Fast Pass e demais serviços que incluam agendamento), o CLIENTE terá direito a até 2 (dois) reagendamentos sem custo adicional, desde que comunique a solicitação de reagendamento à YOUVISA com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas da data agendada.

12.1.1. A regra prevista na cláusula 12.1 não se aplica ao produto **Turbo Pass**, no qual não será concedido direito a reagendamento. Em razão da natureza prioritária do serviço — que envolve prazos reduzidos e custos operacionais elevados para obtenção de datas antecipadas — eventual necessidade de novo agendamento será tratada como nova contratação, sujeita à disponibilidade e à cobrança integral de nova taxa.

12.2 A partir do terceiro reagendamento ou não comparecimento, será cobrada taxa adicional equivalente a 20% (vinte por cento) do valor da taxa de assessoria contratada.

12.3 Excetua-se da cobrança prevista na cláusula 12.2 o reagendamento decorrente de: (a) cancelamento ou alteração de data pelo próprio consulado ou órgão competente; ou (b) falha operacional comprovada da YOUVISA.

12.4 O CLIENTE é responsável por comunicar à YOUVISA qualquer impossibilidade de comparecimento na data agendada. Para ausência em entrevista consular, a comunicação deverá ser realizada com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas. A ausência não comunicada dentro desse prazo será considerada não comparecimento para fins de aplicação da taxa prevista na cláusula 12.2.

CLÁUSULA 13 — DOS CUSTOS ADICIONAIS POR NÃO CONFORMIDADE

13.1 O CLIENTE poderá ser responsabilizado por custos adicionais efetivamente incorridos pela YOUVISA em razão do descumprimento de orientações fornecidas durante a prestação dos serviços.

13.2 A cobrança de custos adicionais será limitada ao valor comprovadamente incorrido e será precedida de notificação formal ao CLIENTE, com prazo de 10 (dez) dias úteis para regularização da situação antes da efetivação da cobrança.

CLÁUSULA 14 — DAS DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS DO PLANO PRIME

14.1 O Plano Prime consiste em sessão individual de orientação de até 45 (quarenta e cinco) minutos com profissional de experiência consular, incluindo análise e avaliação do formulário DS-160 e emissão de relatório detalhado com análise de probabilidade de aprovação.

14.2 O feedback e as orientações fornecidos durante a sessão são baseados na experiência profissional do consultor e não constituem garantia de resultado. A decisão final sobre o visto permanece de competência exclusiva do órgão competente.

14.3 As sessões poderão ser gravadas pela YOUVISA exclusivamente para fins de controle interno de qualidade. O CLIENTE autoriza a gravação para essa finalidade e compromete-se a manter sigilo sobre o conteúdo da sessão.

CLÁUSULA 15 — DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

15.1 Todos os materiais, metodologias, orientações, relatórios, conteúdos, tecnologias e ferramentas desenvolvidos ou utilizados pela YOUVISA na prestação dos serviços são de sua propriedade intelectual exclusiva, protegidos pela legislação brasileira de direitos autorais e propriedade industrial.

15.2 O CLIENTE não poderá reproduzir, distribuir, comercializar ou utilizar, total ou parcialmente, quaisquer materiais fornecidos pela YOUVISA sem autorização prévia e expressa por escrito.

CLÁUSULA 16 — DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

16.1 A YOUVISA não se responsabiliza por: (a) decisões de aprovação ou negativa proferidas pelos órgãos competentes; (b) danos decorrentes de informações incorretas, incompletas ou fraudulentas fornecidas pelo CLIENTE; (c) custos adicionais exigidos pelos órgãos competentes durante o processo; (d) atrasos ou indisponibilidades em sistemas externos operados por órgãos competentes ou terceiros.

16.2 A YOUVISA não será responsável por danos indiretos, lucros cessantes, perdas de oportunidade, danos morais presumidos ou quaisquer prejuízos que excedam o escopo da prestação de serviços contratada.

16.3 Em qualquer hipótese, a responsabilidade total da YOUVISA fica limitada ao valor efetivamente pago pelo CLIENTE à empresa pelo serviço contratado.

CLÁUSULA 17 — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Da Vigência e Rescisão

17.1.1 O presente contrato vigorará desde a data da contratação até a conclusão do processo de visto, autorização ou passaporte (aprovação, negativa ou arquivamento), o que ocorrer primeiro, observado o prazo máximo de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias da contratação.

17.2. Da Força Maior e Caso Fortuito

17.2.1 A YOUVISA não será responsabilizada por atrasos ou impossibilidade de prestação de serviços decorrentes de caso fortuito ou força maior, incluindo, mas não se limitando a: pandemias, epidemias, guerras, conflitos geopolíticos, desastres naturais, fechamento temporário de embaixadas ou consulados, alterações unilaterais de procedimentos pelos órgãos competentes, indisponibilidade de sistemas de órgãos oficiais e atos governamentais que impeçam ou dificultem a prestação dos serviços.

17.3. Da Cessão Contratual

17.3.1 O CLIENTE não poderá ceder ou transferir o presente contrato, ou quaisquer direitos e obrigações dele decorrentes, a terceiros sem autorização prévia e expressa da YOUVISA.

17.3.2 A YOUVISA poderá ceder o presente contrato em caso de reorganização societária, fusão, cisão, incorporação ou transferência de ativos, mediante notificação ao CLIENTE.

17.4. Da Contestação Indevida de Pagamento (Anti-Chargeback)

17.4.1 A contestação indevida de pagamento (chargeback) junto à operadora de cartão de crédito ou instituição financeira, sem a observância dos procedimentos de cancelamento e reembolso previstos nestes Termos, ensejará a suspensão imediata da prestação dos serviços e a cobrança administrativa dos custos efetivamente incorridos pela YOUVISA.

17.5. Da Inadimplência em Pagamento Parcelado

17.5.1 Na hipótese de inadimplência no pagamento de parcelas, a YOUVISA poderá, a seu critério: (a) suspender a prestação dos serviços até a regularização; (b) declarar o vencimento antecipado de todas as parcelas vincendas; e (c) aplicar juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês e multa de 2% (dois por cento) sobre o saldo devedor.

17.6. Da Mediação Pré-Judicial

17.6.1 As partes comprometem-se a buscar a resolução de eventuais conflitos preferencialmente por meio de mediação ou plataformas de solução alternativa de conflitos (como consumidor.gov.br), antes de recorrer ao Poder Judiciário.

17.7. Das Alterações nos Termos

17.7.1 A YOUVISA reserva-se o direito de alterar os presentes Termos, mediante notificação prévia ao CLIENTE por meio dos canais oficiais de comunicação. As alterações não retroagirão para afetar direitos adquiridos sob a versão anterior, em especial as condições de reembolso aplicadas no momento da contratação.

17.8. Disposições Complementares

17.8.1 A YOUVISA poderá solicitar ao CLIENTE informações e documentos adicionais a qualquer tempo durante a prestação dos serviços, quando necessário ao bom andamento do processo.

17.8.2 Os presentes Termos aplicam-se de forma uniforme a todos os produtos e serviços da YOUVISA, salvo disposições específicas expressamente previstas neste instrumento.

17.8.3 A YOUVISA compromete-se com a transparência na prestação de seus serviços, disponibilizando ao CLIENTE informações claras sobre o andamento de seu processo.

CLÁUSULA 18 — DO FORO E DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

18.1 Os presentes Termos serão regidos e interpretados de acordo com a legislação brasileira, em especial o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

18.2 Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente instrumento, fica eleito o foro da comarca de São Paulo/SP, ressalvado o direito do consumidor de optar pelo foro de seu domicílio, nos termos do artigo 101, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.

CLÁUSULA 19 — DO ACEITE ELETRÔNICO

19.1 Os presentes Termos serão aceitos pelo CLIENTE por meio eletrônico (aceite digital), dispensando-se a assinatura física do documento, nos termos do artigo 107 do Código Civil Brasileiro e da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) e reconhece a validade jurídica de documentos eletrônicos.

19.2 O aceite eletrônico será formalizado por meio de ação positiva inequívoca do CLIENTE, que poderá incluir, conforme o canal de contratação: (a) marcação de caixa de seleção (checkbox) em plataforma digital ou formulário eletrônico; (b) clique em botão de confirmação "Li e aceito os Termos e Condições Gerais"; (c) envio de confirmação expressa por e-mail ou WhatsApp; ou (d) assinatura eletrônica em plataforma de contratação.

19.3 A YOUVISA registrará e armazenará, para fins de comprovação do aceite, as seguintes informações: (a) identificação do CLIENTE (nome completo, CPF/CNPJ e e-mail); (b) data e horário do aceite (timestamp); (c) endereço IP do dispositivo utilizado; (d) versão dos Termos aceitos; e (e) canal utilizado para o aceite.

19.4 O CLIENTE declara ter tido acesso integral ao presente documento antes da formalização do aceite, podendo tê-lo lido, salvo, impresso ou consultado a qualquer tempo por meio da área logada ou do website da YOUVISA.

19.5 O aceite eletrônico possui a mesma validade e eficácia jurídica de um contrato firmado em papel, produzindo todos os efeitos legais entre as partes.

19.6 Caso o CLIENTE realize a contratação em benefício de terceiros (familiares, dependentes, colaboradores), o aceite eletrônico por ele formalizado vinculará também os beneficiários indicados, conforme Cláusula 4.7. A YOUVISA poderá solicitar aceite individual adicional de cada beneficiário no momento do preenchimento da Ficha de Visto.