

# **CONTRATO DE SERVIÇO**

**CONTRATADA**: TELEGRAMA ONLINE - CARTAS ENVIOS E SERVICOS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ nº. 61.260.734/0001-02, com sede na Rua Caldas Novas, 50, Sala 85, Bethaville I, Barueri - SP, CEP. 06.404-301, e-mail: sac@telegramaonline.com.br.

Ao acessar e/ou utilizar os serviços oferecidos em telegramaonline.com.br, o CONTRATANTE declara ter conhecimento total do presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSESSORIA EM DOCUMENTOS, aderindo integralmente às presentes disposições condições.

#### 1 - SERVIÇOS CONTRATADOS

- **1.1.** A TELEGRAMA ONLINE disponibilizará seus serviços como assessoria em documentos ao CONTRATANTE, através de sua tecnologia, que permitirá ao CONTRATANTE o envio e acompanhamento de Telegrama (dos Correios) e Cartas, de forma centralizada e organizada, através de uma plataforma disponibilizada ao CONTRATANTE.
- **1.2.** Os serviços da TELEGRAMA ONLINE incluem:
  - **1.2.1.** Processamento e recebimento das informações fornecidas pelo CONTRATANTE para a emissão dos telegramas e cartas.
  - **1.2.2.** Geração dos telegramas e envio de cartas com base nas informações fornecidas e intermediação (como despachante) para envio destes junto aos Correios para distribuição.
    - **1.2.2.1.** No caso de cartas, a TELEGRAMA ONLINE, será responsável pela impressão do documento enviado pelo CONTRATANTE (em preto e branco ou colorido conforme contratado), com posterior envio nos termos do serviço contratados
  - **1.2.3.** Monitoramento e fornecimento de relatórios detalhados sobre o status de envio e entrega dos telegramas e cartas.



- **1.2.4.** Suporte técnico para a utilização da plataforma, garantindo que o CONTRATANTE possa utilizar o sistema de forma eficiente e sem interrupções.
- **1.2.5.** Garantia de segurança e confidencialidade das informações fornecidas pelo CONTRATANTE, conforme as normas de proteção de dados vigentes.
- **1.3.** A TELEGRAMA ONLINE será responsável por intermediar todo o processo de envio dos telegramas e cartas aos Correios, incluindo a impressão dos documentos (em caso de cartas), o retorno do código de rastreio e uma área para acompanhamento do status do envio. A TELEGRAMA ONLINE não terá controle ou responsabilidade sobre eventuais falhas ou atrasos causados pelos Correios, uma vez que não possui qualquer ingerência, controle ou poder decisório sobre o processo logístico e operacional dos Correios, atuando apenas como intermediário/despachante.

#### 2 - PAGAMENTO DO SERVIÇO DE ASSESSORIA EM DOCUMENTOS

- **2.1.** O valor dos serviços contratados será indicado no momento da conclusão da contratação com base no serviço contratado e eventuais complementos (seja pelo site ou através dos canais oficiais de atendimento), podendo ser pago através das opções disponíveis no momento da contratação.
- **2.2.** O valor do serviço inclui todas as taxas cobradas pelos Correios, sendo de responsabilidade da CONTRATADA realizar o referido pagamento.
- **2.3.** A cobrança por páginas adicionais será feita com base na contagem de caracteres processados pela plataforma, que poderá divergir da metodologia utilizada pelos Correios, sendo o valor final informado previamente à confirmação do pedido.
- **2.4.** A Nota Fiscal Eletrônica será emitida de forma automática e imediata no momento da contratação do serviço, em nome do remetente cadastrado, não sendo possível solicitar sua substituição, cancelamento ou modificação após a emissão.
- **2.5.** A plataforma poderá oferecer a opção de saldo pré-pago, o qual poderá ser utilizado como forma de pagamento. Esse saldo:



- a) Será utilizado exclusivamente para consumo de produtos e serviços dentro da plataforma;
- b) Não será, em hipótese alguma, reembolsável, mesmo que não utilizado integralmente;
- c) Terá sua Nota Fiscal emitida no momento da adição do crédito;
- **2.6.** O CONTRATANTE declara estar ciente de que, ao realizar o pagamento, autoriza o início imediato da execução dos serviços, inclusive com o processamento interno, geração do documento e solicitação junto aos Correios.

## 3 - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

- **3.1.** Ao solicitar o serviço de telegrama ou carta através da tecnologia da CONTRATADA, o CONTRATANTE deverá fornecer de forma precisa e com informações válidas todos os dados solicitados durante o preenchimento do formulário.
- **3.2.** A CONTRATADA, por realizar apenas o serviço de licenciamento de tecnologia e assessoria em documentos, será responsável em replicar as informações e pagamento de taxas junto à uma agência dos Correios.
  - **3.2.1.** Por tal razão, em eventual caso de falha na entrega do telegrama ou da carta ao destinatário final, bem como atrasos, seja por qual motivo for, a CONTRATADA não terá qualquer responsabilidade perante o CONTRATANTE uma vez que realiza apenas o serviço de "despachante", qual seja, a emissão do telegrama com base nas informações enviadas aos Correios, não tendo qualquer ingerência, controle ou poder decisório sobre o processo logístico e operacional dos Correios.
  - **3.2.2.** No caso do serviço de carta impressa, o qual a TELEGRAMA ONLINE ficará responsável pela impressão do documento e conseguinte despacho/envio junto à uma agência dos Correios, a CONTRATADA deverá providenciar a impressão em boa qualidade, sem qualquer rasura no documento, e no padrão enviado. O serviço de impressão colorido terá custo adicional que será informado no momento da contratação do serviço, assim como outros serviços adicionais.
  - **3.2.3.** O CONTRATANTE declara ciência de que não haverá reembolso em caso de falha ou não entrega, mesmo que por:



- a) Extravio do objeto;
- b) Não localização do endereço do destinatário;
- c) Recusa de recebimento;
- d) Preenchimento incorreto ou incompleto por parte do CONTRATANTE;
- e) Qualquer outro fator alheio à atuação direta da CONTRATADA, qual seja, intermediação junto aos Correios.
- **3.2.4.** A CONTRATADA não garante a preservação da formatação original dos textos enviados, podendo ocorrer alterações de layout, espaçamento e quebras de linha. É de responsabilidade do CONTRATANTE revisar o conteúdo antes do envio.
- **3.3.** Quando o serviço for realizado, o CONTRATANTE receberá em seu e-mail, a confirmação, e código de rastreio do seu Telegrama ou Carta junto aos Correios.
- **3.4.** Caso o envio não seja possível em razão de erro nos dados informados, será de inteira responsabilidade do CONTRATANTE, o qual poderá ser comunicado para correção dos dados.
- **3.5.** A CONTRATADA disponibilizará canal para suporte de seus clientes, através do e-mail: sac@telegramaonline.com.br, bem como através de resposta ao e-mail da solicitação, que é enviado ao cliente no momento do pagamento pelo serviço.

## 4 - VIGÊNCIA, RESCISÃO E DEVOLUÇÃO DE VALORES

- **4.1.** Este contrato entra em vigor na data da contratação do serviço (diante do aceite tácito deste contrato) e terá validade até a completa execução dos serviços, incluindo eventuais serviços adicionais solicitados pelo CONTRATANTE.
- **4.2.** Em caso de desistência ou arrependimento por parte do CONTRATANTE, não haverá reembolso se os serviços já tiverem sido iniciados, incluindo o processamento interno ou pagamento de taxas aos Correios.
- **4.3.** Uma vez que a CONTRATADA realiza o pagamento das taxas junto aos Correios para execução dos serviços do CONTRATANTE, o valor referente à taxas



ou qualquer outro valor pago à terceiro ou aos Correios em favor do CONTRATANTE torna-se imediatamente não reembolsável pela CONTRATADA.

**4.4.** Em caso da empresa CONTRATADA já ter realizado o serviço de assessoria em documentos, havendo rescisão contratual, não haverá devolução de valores já pagos.

## 5 - LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS) - CONFIDENCIALIDADE

- **5.1.** 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.
- **5.2.** Mais informações sobre as políticas de privacidade da CONTRATADA, estão disponíveis em: <a href="https://telegramaonline.com.br/politicas-de-privacidade.pdf">https://telegramaonline.com.br/politicas-de-privacidade.pdf</a>

## 6 - ELEIÇÃO DE FORO

**6.1.** 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 30 de Junho de 2025.