



Termos de Uso

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de São Paulo – SEBRAE-SP, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos e instituída sob a forma de serviço social autônomo, com Sede na Rua Vergueiro, 1.117, São Paulo -SP, inscrito no CNPJ/MF sob o nº. 43.728.245/0001- 42, única e exclusiva proprietária dos domínios que utilizam a marca Sebrae-SP, como: <http://solucoes.sebraesp.com.br>, doravante denominado como “site” e endereço de e-mail especialista@sebraesp.com.br, estabelece o presente instrumento, denominado TERMOS DE USO, conforme as condições abaixo descritas.

Este site está disponível na versão web e na versão mobile, sendo este documento válido para ambas as versões.

Este Termo de Uso se aplica a todos os usuários, inclusive aos que também contribuem com conteúdo do referido ambiente.

Por este Termo de Uso, o usuário fica ciente e concorda que ao utilizar este site, automaticamente fará a adesão e concordará em se submeter integralmente às condições do presente Termo de Uso e eventuais alterações posteriores.

Este documento versa sobre as responsabilidades, deveres e obrigações que todo usuário aceita ao acessar e/ou utilizar este site, seus ambientes e seus serviços relacionados como softwares, complementos, plug-ins, barras e acessórios, exceto quando regido por Termo de Uso específico.

O Sebrae-SP faculta o acesso e a utilização do site a quaisquer usuários, sejam pessoas físicas ou jurídicas, que poderão adquirir os produtos/serviços do portfólio vigente e disponibilizado para comercialização através deste.

O acesso ao site é gratuito. O Sebrae-SP poderá criar áreas de acesso exclusivo ao usuário, que poderá utilizar o site <http://solucoes.sebraesp.com.br> apenas para fins legais.

O usuário deve ler com atenção os termos abaixo antes de acessar ou utilizar este site, pois, o acesso ou uso deste implica em concordância integral com tais termos universais.

1. APRESENTAÇÃO

O site “Soluções Sebrae-SP” foi desenvolvido com o objetivo de atender, única e exclusivamente, potenciais empresários, MEI, micro e pequenas empresas e/ou produtores rurais, oferecendo oportunidades para aprimoramento de habilidades e conhecimentos sobre empreendedorismo e gestão, buscando estimulá-los e prepará-los para obterem as condições necessárias para crescer e acompanhar o ritmo de uma economia competitiva.

O acesso à área logada do site representa a aceitação expressa e irrestrita do Termos de Uso.

Para uso das funcionalidades e recursos deste site o usuário deverá ter mínimo de 18 (dezoito) anos, ou ser emancipado, e plena capacidade civil; realizar cadastro prévio, contendo: dados pessoais, tais como nome, CPF, endereço, entre outros; e/ou dados empresariais, tais como razão social, CNPJ, endereço; e outros dados que o Sebrae -SP julgar necessário.

O usuário declara que as informações fornecidas são verdadeiras, corretas, atuais e completas, responsabilizando-se integralmente e exclusivamente pela veracidade dessas informações.

O usuário aceita e declara compreender que o acesso a determinadas áreas do site será restrito. Para acessá-las, o usuário deverá fazer o login e cadastrar uma senha de acesso. A senha é individual, sigilosa e intransferível, sendo o usuário o único responsável pela guarda da mesma. O usuário assume toda e qualquer responsabilidade pela utilização ou mau uso da senha.

O usuário aceita e declara compreender que o Sebrae-SP envidará seus maiores esforços para assegurar que as informações, instrumentos e materiais oferecidos neste site sejam atualizados, precisos e completos o quanto possível, mas que, em nenhuma circunstância, o Sebrae -SP poderá ser responsabilizado por fatos que não lhe sejam exclusivamente atribuíveis e evitados de dolo quanto à integridade, atualidade, exatidão, sigilo e utilização de tais informações, instrumentos e ferramentas virtuais.

Considerando que nenhum sistema de segurança é absolutamente seguro, o Sebrae-SP se exime de quaisquer responsabilidades por eventuais danos ou prejuízos decorrentes de falhas, vírus ou invasões do banco de dados deste site.

O Sebrae -SP e os usuários somente fornecerão informações e serviços mediante expressa concordância aos Termos de Uso, condições e informações aqui contidas, assim como aos demais documentos incorporados ao mesmo por referência. O uso do site significa a total concordância com tais termos, condições e informações.

O Sebrae-SP poderá efetuar aperfeiçoamento e/ou alterações neste site a qualquer momento e sem aviso prévio.

O Sebrae-SP deve ser eximido de toda e qualquer responsabilidade decorrente de qualquer tipo de reclamação ou ação legal contra um ou mais usuários, sejam elas promovidas por um ou mais usuário, ou inclusive por algum terceiro.

Eventuais erros no funcionamento deste site serão corrigidos durante o período que for necessário para manutenção. O Sebrae-SP não se responsabiliza por danos decorrentes da indisponibilidade ou erro de funcionamento do site.

O Sebrae-SP envidará seus melhores esforços para evitar o envio não solicitado de e-mails. Para tanto, fica estabelecido que é absolutamente proibida a utilização do site para a distribuição de SPAM ou o envio indiscriminado de mensagens de qualquer natureza via correio eletrônico. Além disso, o usuário não poderá:

- Disseminar vírus ou código de computador malicioso, arquivos ou programas desenvolvidos para coletar dados não autorizados, interromper, destruir ou limitar a funcionalidade deste site, de qualquer software ou hardware de computador ou equipamento de telecomunicação em geral;
- Interferir com a arquitetura deste site por qualquer forma, meio ou técnica;
- Disfarçar ou ocultar o número de IP (*internet protocol*) que identifica sua conexão à internet;
- Utilizar qualquer dos elementos deste site, para fins comerciais, publicitários ou em qualquer outro que não represente a finalidade principal do site;

- Criar ou utilizar mais que uma única forma de identificação para utilizar o site, utilizar identificação de terceiros ou permitir que terceiros utilizem sua identificação;
- Transmitir ou enviar informações de qualquer natureza que possam incitar/induzir, ou promover atitudes discriminatórias, mensagens violentas ou delituosas que atentem contra aos bons costumes, à moral ou ainda que contrariem a ordem pública;
- Utilizar os produtos e/ou serviços disponíveis neste site para fins diversos daqueles a que se destinam;
- Violar a privacidade de quaisquer usuários;
- Violar propriedade intelectual do Sebrae-SP, de terceiros em geral, ou seja, direito autoral, marca, patente, etc., através de reprodução de material sem a prévia autorização do proprietário;
- Transmitir ou enviar informações de propriedade de terceiros;
- Utilizar endereços de computadores, de rede ou de correio eletrônico falsos;
- Utilizar qualquer nome e/ou apelido que insinue ou sugira que os produtos ou serviços anunciados pertencem ao Sebrae-SP ou que fazem parte de promoções suas;
- Realizar a divulgação de materiais ilegais, agressivos, caluniosos, abusivos, difamatórios, discriminatórios, ameaçadores, danosos, invasivos da privacidade de terceiros, terroristas, vulgares, obscenos ou ainda condenáveis de qualquer tipo ou natureza que sejam prejudiciais a menores e à preservação do meio ambiente de algum modo;
- Anexar URLs, endereços de e-mail ou outro material publicitário ou de cunho de anúncio e/ou publicidade de terceiros sem prévia autorização do Sebrae-SP.

O usuário através deste Termo de Uso aceita ser identificado pelo site como, por exemplo, no uso de cookies e/ou de outras tecnologias.

Erros de ortografia, imprecisões e outros, constantes em produtos, informações, valores, serviços, sistemas e/ou software constantes neste site serão passíveis de correções em qualquer momento.

De nenhum modo o Sebrae-SP será responsabilizado por qualquer dano direto, indireto, especial, incidental ou de qualquer fato resultante do uso deste site, inclusive por quaisquer informações, produtos e/ou serviços obtidos através dele ou em decorrência do seu uso.

Este site contém links para outros sites operados por terceiros que não pertencem ao Sebrae-SP. Esses links são fornecidos somente para sua referência, razão pela qual o Sebrae-SP não tem controle e não se responsabiliza pelo conteúdo dos mesmos. Assim, ao acessá-los, o usuário estará fazendo o uso por sua conta e risco, das informações, materiais, produtos e/ou serviços, estando sujeito às políticas dos referidos sites, sobre os quais o Sebrae-SP não tem qualquer relação.

O Sebrae-SP poderá fazer mudanças nos serviços, produtos, informações e quaisquer outros materiais do Sebrae-SP, inclusive encerrar suas atividades a qualquer momento, mediante aviso ao usuário. Nesse caso, não serão devidos aos usuários qualquer tipo de reparação ou indenização.

O Sebrae-SP poderá alterar, modificar e/ou ajustar este Termo de Uso a qualquer tempo, sendo que essas alterações, modificações e/ou ajustes terão efeito somente após se tornarem públicos.

O usuário indenizará o Sebrae-SP por qualquer ação promovida decorrente de atividades ilegais neste site em razão do descumprimento do Termo de Uso e/ou demais políticas; ou ainda pela violação de qualquer lei, direito de terceiros, responsabilizando-se por eventuais perdas e danos, além de honorários advocatícios.

O Sebrae-SP reserva-se ao direito de alterar, condensar ou excluir qualquer conteúdo do site que considere, a seu exclusivo critério, violar as diretrizes de conteúdo, a legislação brasileira ou de qualquer outra disposição do presente Termo de Uso.

Enquanto o Sebrae-SP estiver em posse de informações ou dados do usuário, poderá fornecê-los às autoridades competentes para colaborar em investigações ou procedimentos judiciais, ainda que preparatórios ou cautelares, desde que permitido por lei.

2. CADASTRO

Para que tenha acesso ao conteúdo completo e a todas as ferramentas e funcionalidades do site, incluindo a possibilidade de efetuar compras, o usuário deverá criar uma conta de acesso (composto por login e senha) informando seus dados cadastrais, os quais serão armazenados tanto para identificações futuras quanto para serem utilizados em todas as transações necessárias. Este cadastramento é gratuito.

Para cada usuário é permitida a criação de apenas uma conta de acesso.

Não haverá possibilidade de cadastramento através de redes sociais.

Login

Caso o usuário já tenha cadastro na base do SEBRAE deverá manter o mesmo login e senha previamente definidos. Caso ainda não seja cadastrado, deverá preencher todos os campos obrigatórios com informações completas, atuais e verdadeiras, responsabilizando-se, inclusive, em atualizar as informações de cadastro sempre que ocorrer alguma alteração

Ao tentar logar pela primeira vez, poderá ser solicitado ao cliente que complete novamente alguns dados cadastrais. Uma vez realizada esta operação, poderá utilizar todas as funções do site normalmente.

Importante reforçar que o usuário deverá sempre manter em seu cadastro um endereço de e-mail válido, pois o Sebrae-SP utilizará este mesmo e-mail para enviar informações sobre produtos/serviços, sobre seu histórico de compras, informações referentes a inscrições e também para ativação de campanhas de marketing. Também poderá utilizá-lo para recuperação da senha, em caso de perda ou esquecimento da mesma.

O usuário responde legalmente perante a veracidade e a autenticidade das informações aqui prestadas, isentando o Sebrae-SP de qualquer responsabilidade neste sentido.

Senha

O cadastro e senha são pessoais e intransferíveis, sendo vedada a cessão, venda, aluguel ou qualquer outra forma de transferência.

O usuário é o único responsável por seu login e senha e responderá por todos os atos praticados sob sua conta de acesso. Portanto, é dever do usuário zelar por sua guarda e confidencialidade.

O Sebrae-SP nunca solicitará que se informe senha fora do site, por telefone, e-mail ou por qualquer outro meio de comunicação, devendo esta ser utilizada exclusivamente no momento do acesso à conta do usuário no site.

O usuário está ciente de que deve notificar imediatamente o SEBRAE sobre o extravio, perda, roubo ou qualquer uso não autorizado de sua conta de acesso, além de qualquer quebra de segurança de seu conhecimento. Diante dessas situações, constitui também obrigação do usuário que proceda com a alteração imediata.

Cadastro de menores de 18 anos

Não poderão utilizar o site menores de idade, a menos que sejam representados e/ou assistidos por seus pais ou responsáveis legais, e por estes autorizados no momento da criação da conta de acesso. A efetivação de uma conta em nome de um menor pressupõe a representação deste por um maior, que será reputada responsável civil e criminalmente por qualquer compra realizada, violação cometida ou declaração falsa, incompleta, desatualizada ou imprecisa prestada pelo menor de 18 (dezoito) anos.

O menor de 18 (dezoito) anos apenas poderá adquirir as soluções disponíveis caso seja emancipado e tenha empresa constituída em seu nome.

Dados pessoais, privacidade e segurança

A criação de cada conta de acesso e o preenchimento de qualquer dado cadastral pressupõe o consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e segurança de dados pessoais pelo SEBRAE, ou por terceiros contratados para realizar quaisquer procedimentos relacionados às compras, inclusive processamento de pagamentos, entregas, devoluções, entre outros. Vide mais informações na Política de Privacidade.

Alteração de dados cadastrais

Os dados cadastrais já preenchidos poderão ser alterados pelo cliente a qualquer momento. Para tal, basta acessar a seção “*Minha Conta*” e escolher a opção “*Dados pessoais*” para atualizar as informações necessárias.

Caso deseje alterar sua senha, basta escolher a opção “*Alterar Senha*” na seção “*Minha Conta*”.

Em caso de dúvidas, o cliente poderá entrar em contato por meio dos diversos canais de comunicação, indicados no rodapé do site, na seção “*Fale Conosco*” e também ao final deste documento.

Cancelamento de cadastro

O SEBRAE não cancela ou recusa o cadastro de nenhum usuário. Uma vez criada uma conta de acesso, este apenas poderá ficar inativo; não havendo a possibilidade de cancelamento.

Envio de mensagens

O Sebrae-SP enviará e-mails referentes a algumas etapas específicas deste site como informações sobre inscrições, recibo de pagamento, entre outros que se façam necessários para a comunicação e relacionamento com seus clientes.

No momento da abertura do cadastro, o usuário poderá aceitar ou proibir o envio de mensagens, podendo alterar esta decisão a qualquer momento através de sua conta de acesso ou do campo de descadastramento existente em nossas newsletters. O mesmo poderá ocorrer em até 5 (cinco) dias após a solicitação. Tal ação apenas não caberá para os e-mails de notificação obrigatória das etapas de compra efetuada através deste site.

Em hipótese alguma, o Sebrae-SP envia e-mails solicitando a senha ou informações financeiras de seus usuários ou clientes.

3. SOLUÇÕES Sebrae-SP

O Sebrae-SP oferece ao usuário diversas soluções, como cursos presenciais e à distância, oficinas, seminários, palestras, e outros produtos/serviços que estão disponíveis para aquisição neste site, de forma gratuita ou paga.

Para cada produto/serviço será disponibilizada uma página descritiva, na qual constarão informações relativas às suas características, conteúdo programático, carga-horária, público-alvo, disponibilidade em agenda, valor de investimento e condições de pagamento.

A pesquisa poderá ser feita pelo tema desejado ou através de filtros por categorias e subcategorias e, após selecionar uma das soluções, também poderá pesquisar pela localidade de interesse ou pelo CEP selecionado.

Produtos relacionados

Ao final da página de cada produto/serviço consultado também serão apresentados produtos relacionados à mesma temática pesquisada, de forma que o cliente tenha acesso a informações e oportunidades adicionais e/ou complementares de conteúdo.

Certificados de participação

Para os produtos/serviços que prevejam certificados de participação, os mesmos serão concedidos de acordo com o percentual mínimo previsto para cada produto contratado, sendo o mínimo de 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária para as soluções presenciais e, para as digitais, o percentual será informado na página de cada produto.

O certificado da solução digitais será disponibilizado no mesmo ambiente em que o produto foi consumido e, para o presencial, a entrega será no último dia da participação, no próprio local de atendimento ou poderá ser solicitado o envio por e-mail.

Investimento

Os valores das soluções apresentadas neste site são para atender, única e exclusivamente, potenciais empresários, MEI, micro e pequenas empresas e/ou produtores rurais. Não há diferenciação entre os valores disponibilizados nos pontos de atendimento do Sebrae-SP e na Central de Atendimento.

O Sebrae-SP reserva-se o direito de revisar, aprimorar, modificar e/ou atualizar a tabela de valores praticados, atendendo a critérios de necessidade, conveniência ou flutuações do mercado, sem necessidade de comunicação prévia.

Médias e Grandes Empresas

Como este site foi desenvolvido com o objetivo de atender, única e exclusivamente, potenciais empresários, MEI, micro e pequenas empresas e/ou produtores rurais, as médias e grandes empresas que tiverem por objetivo beneficiar, desenvolver e/ou capacitar este público podem entrar em contato para obter maiores informações com a nossa equipe comercial através do e-mail: SP-UnidadeComercial@sebraesp.com.br

3.1 DISPONIBILIDADE DE AGENDA

Para cada produto/serviço presencial oferecido neste site, o consumidor deve atentar-se aos locais onde há disponibilidade de agenda. Pode acontecer de não haver disponibilidade no local selecionado, porém o Sebrae-SP disponibiliza consultas abertas também por CEP para que possa verificar interesse em outra região e/ou que atenda às suas necessidades.

Por questões de sistematização das aplicações presenciais, e de acordo com a forma de pagamento selecionada, alguns produtos/serviços presenciais estarão disponíveis para aquisição neste site até o dia anterior à sua data de início. Caso tenha interesse na aquisição após este período, o cliente poderá entrar em contato por meio dos canais de comunicação indicados no rodapé do site, na seção “*Fale Conosco*” e também ao final deste documento, ainda possibilitando que ligue diretamente no Escritório Regional onde está prevista a realização do serviço.

Localidades disponíveis

O Sebrae-SP possui pontos de atendimento (também nomeados de Escritórios Regionais) distribuídos em diversas localidades do estado de São Paulo.

Para consultar todas as localidades disponíveis, [clique aqui](#).

Ferramentas de localização

Este site tem ferramentas manuais de localização, por meio de informação prestada pelo próprio usuário no momento da navegação e que poderão determinar a disponibilidade de agenda que será apresentada.

No entanto, em virtude de possíveis limitações da ferramenta, é possível que o usuário acesse conteúdos direcionados a uma região geográfica diferente daquela onde está localizado. Em qualquer caso, a oferta será sempre limitada ao território de atuação do Sebrae-SP, que poderá, a seu exclusivo critério, incluir ou excluir localidades.

Disponibilidade x Localidades

Cada Escritório Regional tem uma agenda diferenciada para as soluções presenciais e, portanto, os produtos/serviços oferecidos e as datas/horários disponíveis nem sempre são os mesmos em todas as localidades.

Por questões de disponibilidade de agenda, um determinado Escritório Regional poderá, a seu exclusivo critério, disponibilizar ou não as mesmas soluções para compra através deste site e da Central de Atendimento.

Disponibilidade x Confirmação do Pagamento

Importante informar que o fato de colocar um produto/serviço no carrinho virtual não garante sua inscrição. Enquanto o cliente não efetuar o pagamento e o Sebrae-SP não tiver a confirmação de processamento do mesmo, a inscrição nos cursos presenciais ainda não está garantida pois, durante este período de tempo, as vagas disponíveis poderão ser atualizadas e sofrer alteração.

Disponibilidade x Quantidade mínima de participantes

Em caso de interesse de compra de soluções presenciais que necessitem de uma quantidade mínima de participantes para que seja efetivamente aplicado, caso a turma não

seja arrematada, o Sebrae-SP poderá entrar em contato para providenciar a transferência para outra data/turma ou o reembolso do valor referente ao pagamento já efetuado.

Indisponibilidade x Lista de desejos

Caso o usuário tenha pesquisado uma solução que não tenha disponibilidade em uma determinada localidade, poderá registrar seu interesse de compra através do preenchimento de um e-mail válido no campo indicado. Caso faça esse registro de interesse enquanto estiver logado, também poderá acompanhar as informações através da seção “*Lista de Desejos*” em “*Minha Conta*”.

Desta forma, assim que novas vagas estiverem disponíveis, o usuário será notificado para que possa realizar a inscrição.

Itens indisponíveis

O Sebrae-SP compromete-se a engajar seus melhores esforços para manter a disponibilidade da maior quantidade possível de itens, mas, por motivos alheios à vontade e ao controle do Sebrae-SP é possível que alguns destes itens fiquem temporariamente indisponíveis, em virtude de peculiaridades e sazonalidades.

Em caso de indisponibilidade, procurando atender às necessidades de todos os clientes, ao final da página onde o cliente indicará seu e-mail para retorno quando novas turmas forem abertas, serão apresentadas outras opções de soluções que estejam disponíveis, naquele momento, na mesma localidade selecionada na pesquisa inicial.

Em caso de compra de uma solução indisponível por falha na atualização do site, o Sebrae-SP entrará em contato com o cliente visando a imediata solução do problema, seja pelo reembolso do valor eventualmente pago, pela escolha de produto equivalente ou pela decisão de aguardar a disponibilidade do produto.

3.2 DESCONTOS E PROMOÇÕES

O Sebrae-SP poderá, a qualquer momento, por motivos estritamente comerciais e a seu exclusivo critério, criar e manter campanhas promocionais.

As condições de validade dos descontos e promoções serão claramente veiculadas através dos meios de divulgação e o Sebrae-SP recomenda a sua atenta leitura pelo usuário.

As campanhas promocionais serão restritas ao território de atuação do Sebrae-SP, podendo ser aplicáveis na sua integralidade ou em apenas alguns pontos de atendimento.

3.3 COMPRA

Após o preenchimento do cadastro ou login através da conta de acesso, o Sebrae-SP oferece aos seus usuários e clientes a facilidade de adquirir suas soluções, como cursos presenciais e à distância, oficinas, seminários, palestras, e outros produtos/serviços que estão disponíveis para aquisição neste site, de forma gratuita ou paga.

a) Seleção de produtos

O cliente deve atentar-se ao descritivo completo de cada solução incluindo informações sobre o tema que será abordado e a indicação de público-alvo para que avalie seu

enquadramento mediante as informações apresentadas e possa efetuar a compra com a maior assertividade possível, não gerando descontentamento durante e/ou após o consumo.

Ao realizar uma inscrição, o cliente também deve certificar-se de que poderá comparecer, pois, como cada solução presencial tem um número limitado de vagas, além de não perder a oportunidade de se capacitar, sua ausência poderá impossibilitar a oportunidade de participação de um outro cliente. Para as soluções à distância, deve atentar-se à disposição em concluí-lo no período indicado, pois cada curso tem prazo para acesso contado a partir da data de inscrição; após este prazo, o mesmo é bloqueado.

Se desejar efetuar a compra, basta adicionar os produtos/serviços escolhidos ao seu Carrinho Virtual, clicando no botão *“Adicionar ao Carrinho”*.

b) Carrinho Virtual

A quantidade disponível para compra de cada solução será restrita ao consumo de 1 (uma) vaga para cada cliente. Havendo outras possibilidades, a informação estará disponível na página de compra.

Através do ícone *“Meu carrinho”* disponível no canto superior da tela, o cliente poderá, a qualquer momento, acessar o seu carrinho virtual e visualizar todas as soluções pré-selecionadas podendo alterar/incluir/excluir a qualquer momento.

Os produtos/serviços selecionados ficarão disponíveis no carrinho virtual durante 48 (quarenta e oito) horas. Após este prazo, o carrinho será esvaziado automaticamente e o cliente deverá recomeçar sua seleção.

Quando estiver satisfeito com suas escolhas, poderá proceder com a finalização de seu pedido.

Até esta etapa o cliente não precisa necessariamente estar logado porém, para finalizar a compra, precisa realizar o acesso à conta.

c) Finalização da Compra

A partir deste momento, o cliente deverá estar logado através de sua conta de acesso para que possa garantir sua inscrição. Caso ainda não seja cliente, deverá efetuar o seu cadastro.

Tanto no momento do cadastro quanto na finalização da compra, o cliente deverá dar o *“Aceite”* de leitura do documento *“Termos de Uso”*.

Se estiver adquirindo apenas soluções gratuitas, para finalizar a compra, o cliente deverá conferir todas as informações apresentadas e clicar em *“Próxima Etapa”*.

Se estiver adquirindo produtos/serviços pagos, ou pagos e gratuitos no mesmo carrinho, o cliente deverá clicar em *“Próxima Etapa”*, selecionar a forma de pagamento desejada, preencher as informações requeridas e clicar em *“Efetuar Pagamento”*.

Importante informar que, **se tiver produtos pagos em seu carrinho, uma vez que tenha clicado em *“Próxima Etapa”*, não poderá mais sair desta página.** Caso saia, não conseguirá finalizar sua compra pelo e-commerce e deverá aguardar o prazo de 24 horas para receber um link de pagamento por e-mail.

Vale ressaltar que, após a finalização da compra, a forma de pagamento não poderá ser alterada.

Neste caso, receberá 2 (dois) e-mails:

1) Ao finalizar o pedido, antes do pagamento, já receberá um e-mail com a confirmação de inscrições gratuitas e os links de acesso ao EAD;

2) Após a confirmação do pagamento, receberá um outro e-mail com as informações apenas dos produtos pagos e seu recibo.

Caso algum curso presencial (pago ou gratuito) já esteja com a quantidade total de vagas preenchidas, ao finalizar a compra, aparecerá uma mensagem para o cliente, informando-o sobre a sua indisponibilidade.

d) Confirmação da Compra

Após a confirmação de processamento do pagamento, o cliente receberá um e-mail com a confirmação de todos os dados da compra realizada referente aos produtos pagos e seu recibo.

Além deste e-mail, para cada produto/serviço adquirido, o cliente receberá um e-mail específico, com o detalhamento de cada um, como datas/horário/local da aplicação para as soluções presenciais e, para as de consumo on-line, receberá os links de acesso e demais informações.

Importante ressaltar que, enquanto o cliente não efetuar o pagamento e o Sebrae-SP não tiver a confirmação de processamento do mesmo, a inscrição nos cursos presenciais pagos ainda não está garantida pois, durante este período de tempo, as vagas disponíveis poderão ser atualizadas e sofrer alteração.

Visando garantir a segurança dos clientes, o Sebrae-SP poderá entrar em contato para confirmação da realização de uma compra, inclusive para confirmação de dados cadastrais e de pagamento, podendo, ainda, cancelar a compra, caso haja qualquer inconformidade relacionada aos dados fornecidos no momento da confirmação.

e) Ambiente do cliente

A área do cliente pode ser acessada na parte superior do site e também no rodapé, permitindo que todos os clientes que estiverem logados possam acessar, através da seção "*Minha Conta*", suas informações cadastrais, seus pedidos e histórico de compras.

Na opção "*Dados pessoais*" poderá acessar e/ou alterar os dados cadastrais.

Na opção "*Dados da Empresa*" poderá acessar e/ou alterar os dados da sua empresa.

Na opção "*Alterar Senha*" poderá acessar e/ou alterar sua senha.

Através da opção "*Histórico de Pedidos*", o Sebrae-SP permite ao cliente acessar seu histórico de pedidos, porém, vale ressaltar que, caso o cliente tenha tentado adquirir um produto pago e não tenha finalizado sua compra, mesmo com seu status aparecendo como "Inscrito", sua inscrição somente será efetivada após a realização do pagamento. Caso o cliente tenha dúvida de quais produtos está inscrito, deverá entrar em contato através dos canais disponíveis na opção "Fale Conosco" no rodapé do site e ao final deste documento.

Nesta opção serão apresentados todos os produtos/serviços consumidos e a consumir que forem adquiridos através deste site, não apresentando, portanto, os que tiverem sido adquiridos através da Central de Atendimento e/ou nos pontos de atendimento do Sebrae-SP.

Na opção "*Lista de Desejos*" serão apresentados todos os produtos/serviços que o cliente tenha registrado interesse em consumo posterior por não estarem disponíveis no momento da navegação. Para que seja possível apresentá-los nesta opção, no momento de registrar o interesse, o cliente deverá estar logado; caso contrário, apenas receberá uma

notificação de abertura de turma ou disponibilização de produto/serviço, não sendo possível vincular esta informação à seção “*Minha Conta*”.

Havendo dúvida quanto à situação apresentada pela ferramenta, o cliente poderá entrar em contato por meio dos diversos canais de comunicação indicados no rodapé do site, na seção “*Fale Conosco*” e também ao final deste documento.

3.4 PAGAMENTO

Os pagamentos poderão ser efetuados por meio das formas de pagamento disponibilizadas e descritas tanto na página descritiva dos produtos quanto no momento da finalização do pedido de compra através do “*Meu Carrinho*”.

O Sebrae-SP se reserva no direito de disponibilizar apenas uma ou mais formas de pagamento.

Após a confirmação de pagamento, o cliente receberá um e-mail contendo seu recibo e a descrição das turmas pagas (produto, local, data e horário).

Desta forma, caso o cliente não receba o e-mail, poderá entrar em contato para se informar sobre a confirmação de sua inscrição, diretamente com o Escritório Regional onde está prevista a realização do serviço e solicitar o envio do seu recibo de pagamento.

A Nota Fiscal será enviada no valor total para o endereço de e-mail indicado em cadastro no primeiro dia de aplicação da primeira solução consumida.

É importante que o cliente sempre verifique se o e-mail não foi encaminhado para sua caixa de SPAM (lixo eletrônico).

Cartão de Crédito

O pagamento poderá ser efetuado através de cartões de crédito das bandeiras aceitas por este site, desde que válidos e emitidos no Brasil, e em nome do cliente (seja como titular ou como dependente).

Esta forma de pagamento permite o parcelamento conforme o valor total da compra e condições oferecidas, devendo sempre respeitar o valor mínimo por parcela estipulado.

O cliente deverá atentar-se ao processo de inserção dos dados do cartão de crédito, para evitar erros de digitação do número do cartão, da data de validade, do dígito verificador ou de qualquer outra informação referente ao cartão. No caso de dados inseridos incorretamente, o cliente fica ciente de que a compra não será finalizada, sendo necessário aguardar o prazo de 24 horas para receber um link de pagamento por e-mail, estando sujeito às novas condições de disponibilidade.

A compra poderá ser cancelada, sem qualquer responsabilidade e/ou interferência do Sebrae-SP, caso a administradora do cartão de crédito venha a negar o processamento do pagamento por algum motivo (inconsistência nos dados do cartão fornecidos, insuficiência de saldo ou crédito no cartão, entre outros).

Para a segurança de suas operações e visando evitar fraudes, o Sebrae-SP se reserva no direito de recusar cartões de crédito de terceiros ou cartões de crédito emitidos no exterior.

O procedimento é realizado em ambiente seguro SSL - Secure Socket Layer e através de processamento automático. Todos os dados informados são criptografados e enviados diretamente para a administradora de cartão de crédito.

Outras formas de pagamento

O Sebrae-SP não oferece a possibilidade de pagamento através de depósito e/ou transferência em conta-bancária.

Para aquisição de produtos/serviços através deste site não são aceitos pagamentos à vista ou parcelado, por meio de cartões de débito, dinheiro, cheque ou boleto bancário. Havendo alguma destas necessidades, o cliente pode dirigir-se a um dos pontos de atendimento ou tirar suas dúvidas por meio de um de nossos canais de comunicação indicados no rodapé do site na seção “*Fale Conosco*” e também ao final deste documento.

3.5 DOS CANCELAMENTOS, DESISTÊNCIAS, TRANSFERÊNCIAS E SUBSTITUIÇÕES

3.5.1. Por solicitação do cliente

O Sebrae-SP acatará pedidos de cancelamentos, desistências, transferência de turmas e substituição de participantes desde que sejam atendidas as disposições descritas abaixo.

O cliente poderá formalizar as solicitações entrando em contato diretamente com o Escritório Regional onde está prevista a realização do serviço ou encaminhando e-mail para o endereço indicado na opção “*Histórico de Pedidos*” em “*Minha Conta*”.

a) Direito de Arrependimento do Cliente

Nas compras realizadas através deste site, de acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor e o Decreto nº 7.962/2013, o cliente terá o prazo de 7 (sete) dias contados a partir da formalização do contrato, para manifestar formalmente o seu arrependimento ao Sebrae-SP. Para a aquisição dos produtos Sebrae-SP através deste site, entende-se como contrato estes Termos de Uso, previamente aceito pelo cliente. Sendo exercitado o direito de arrependimento no prazo legal, os valores eventualmente pagos, serão devolvidos na sua integralidade.

O cliente poderá formalizar as solicitações entrando em contato diretamente com o Escritório Regional onde está prevista a realização do serviço ou encaminhando e-mail para o endereço indicado na opção “*Histórico de Pedidos*” em “*Minha Conta*”.

Estando ciente de tal solicitação, o Sebrae-SP enviará ao consumidor a confirmação do recebimento da manifestação de arrependimento e comunicará imediatamente a instituição financeira ou a administradora do cartão de crédito ou similar, para que, caso ainda haja tempo hábil, a transação não seja lançada na fatura do consumidor; caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado, solicitará o estorno do devido valor.

Tais condições não se aplicam às compras realizadas nos pontos de atendimento físicos.

b) Pedido de desistência

Em casos de desistência de consumo de um produto adquirido no site ou de participação na aplicação de um serviço, o cliente deverá comunicar formalmente ao Sebrae-SP. A tratativa para devolução do investimento, seguirá os critérios abaixo:

b.1) Para soluções com aplicação presencial:

b.1.1) Antes da prestação do(s) serviço(s)

Na hipótese de desistência por parte do cliente, antes da prestação do serviço, o mesmo poderá reaver a quantia paga, desde que observados os seguintes critérios:

- (i) O pedido de cancelamento formal da compra deverá ocorrer até 10 (dez) dias da data fixada para o início do evento/curso/palestra/capacitação e similares; será reembolsado o montante integral correspondente ao valor pago pelo cliente;
- (ii) Após este prazo, desde que comunicado antes do início da prestação de serviço, o valor será reembolsado, porém com desconto de 10% (dez por cento); ou seja, a devolução será de 90% (noventa por cento) do valor inicialmente pago.

b.1.2) Durante a prestação do(s) serviço(s)

Na hipótese de desistência por parte do cliente, durante a prestação do serviço, o mesmo poderá reaver parte da quantia paga, desde que observados os seguintes critérios:

Desde que o cliente não tenha frequentado / utilizado os serviços:

- (i) Em até 10 (dez) dias após o início da prestação do serviço: será descontado o importe de 20% (vinte por cento) calculado sobre o valor total do serviço;
- (ii) Após 10 (dez) dias do início da prestação do serviço: será descontado o importe de 30% (trinta por cento) calculado sobre o valor total do serviço;

Caso o cliente tenha frequentado / utilizado os serviços:

- (i) Será descontado o importe de 25% (vinte e cinco por cento) calculado sobre o total do serviço e, o valor a ser restituído será calculado proporcionalmente ao tempo faltante para o término do serviço;

b.1.3) Após a prestação do(s) serviço(s)

- (i) Após a prestação do serviço, não serão aceitas solicitações de reembolso por desistência, nem tampouco solicitações de transferência de turma ou substituição de participante.

b.2) Para soluções com aplicação à distância

Para as Soluções à Distância, consulte a F.A.Q. do EAD <http://ead.sebraesp.com.br/ajuda/faq>

c) Abandono

Havendo abandono do serviço contratado pelo cliente, o mesmo não terá direito ao ressarcimento do valor eventualmente pago.

d) Substituição de participantes

Após a inscrição em soluções presenciais é permitido que um cliente indique outro participante para substituí-lo, desde que:

- (i) O cliente faça o pedido antes do início da prestação dos serviços;
- (ii) O serviço contratado já tenha sido pago integralmente;
- (iii) Seja mantida a mesma turma do produto/serviço adquirido;

- (iv) O novo participante seja maior de 18 (dezoito) anos; a não ser que seja emancipado e tenha empresa constituída em seu nome.

e) Transferência entre turmas

Após a inscrição em soluções presenciais é permitido que o cliente solicite transferência para outra turma, desde que:

- (i) O cliente faça o pedido antes do início da prestação dos serviços;
- (ii) Permaneça a mesma fonte pagadora e participante;
- (iii) Tenha o mesmo valor de investimento;

3.5.2. Por solicitação do Sebrae-SP

Desde que informe previamente ao cliente, o Sebrae-SP poderá promover alterações nas inscrições já efetuadas e/ou contratações adquiridas, conforme situações descritas abaixo:

a) Alteração de data de início / Transferência de turma:

Havendo interesse de compra de soluções presenciais que necessitem de uma quantidade mínima de participantes para que seja efetivamente aplicado, caso a turma não seja arregimentada, o Sebrae-SP poderá entrar em contato para providenciar a transferência para outra data/turma ou o reembolso do valor referente ao pagamento já efetuado.

b) Cancelamento de turma:

Por motivos diversos, caso se faça necessário o cancelamento de uma turma prevista, o cliente poderá solicitar participação em outra data/turma, substituição por outra capacitação ou ressarcimento integral do valor pago.

3.6 REEMBOLSOS / RESSARCIMENTOS DE VALOR

Desde que respeitadas as disposições citadas neste documento, o reembolso/ressarcimento total ou parcial do valor da compra, será efetuado pelo Sebrae-SP em até 30 (trinta) dias a contar da data do recebimento do pedido formal de cancelamento.

A devolução do valor será efetuada por meio de crédito em conta corrente, desde que seja da mesma titularidade do cliente que efetuou o pagamento; devoluções em favor de terceiros somente serão realizadas pelo Sebrae-SP após a apresentação de autorização formal assinada pelo cliente, com firma reconhecida e com indicação dos dados pessoais e bancários do recebedor.

No caso de pagamento efetuado através de cartão de crédito, o ressarcimento observará os prazos e procedimentos da respectiva operadora. No caso de compras parceladas, a devolução será apenas dos valores correspondentes às parcelas que não puderem ser canceladas junto à administradora do cartão. Exceto para os casos de Direito de Arrependimento ou cancelamentos por solicitação do Sebrae-SP, serão descontadas dos valores a serem devolvidos, as taxas administrativas que já tenham sido cobradas do Sebrae-SP.

Para os casos em que couber e, em substituição à devolução do investimento pago, poderá o Sebrae-SP conceder, a critério do cliente, créditos proporcionais ao valor a ser restituído, para que sejam utilizados na aquisição de outros produtos/serviços.

4. DIREITOS DE USO E PROPRIEDADE INTELECTUAL

Os documentos, conteúdos e criações contidos neste site, produzidos pelas entidades mantenedoras do site, pertencem aos seus criadores. A autoria dos conteúdos, materiais e imagens exibidos no site é protegida por leis nacionais e internacionais. Não podem ser copiados, reproduzidos, modificados, publicados, atualizados, postados, transmitidos ou distribuídos de qualquer maneira sem autorização prévia e por escrito do site.

As imagens contidas neste website são aqui incorporadas apenas para fins de visualização, e, salvo autorização expressa por escrito, não podem ser gravadas ou baixadas via download. A reprodução ou armazenamento de materiais recuperados a partir deste serviço sujeitará os infratores às penas da lei.

O nome do site, seu logotipo, o nome de domínio para acesso na Internet, bem como todos os elementos característicos da tecnologia desenvolvida e aqui apresentada, sob a forma da articulação de bases de dados, são propriedade do mantenedor do site <http://solucoes.sebraesp.com.br> e todos os direitos decorrentes dessa propriedade são assegurados por lei. Alguns direitos de uso, contudo, podem ser cedidos pelo site em contrato ou licença especial.

O site respeita a propriedade intelectual de outras pessoas ou empresas e exigimos que os usuários do site façam o mesmo. Toda e qualquer violação de direitos autorais deverá ser notificada pelo e-mail especialista@sebraesp.com.br, acompanhada dos documentos e informações que confirmam a autoria. Em caso de confirmação de violação, as informações denunciadas serão imediatamente retidas do ar, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

O acesso ao site representa a aceitação expressa e irrestrita dos Termos de Uso e Política de Privacidade descritos.

Todos os materiais do site incluindo, mas não se limitando a apresentação, "*layout*", marcas, logotipos, sistemas, produtos, denominações de serviços e quaisquer outros materiais, inclusive bases de dados, programas, arquivos, imagens, vídeos ou materiais de qualquer outra natureza e que tenham contratualmente autorizadas suas veiculações no Sebrae-SP são protegidas pela legislação de Propriedade Intelectual.

É de titularidade do Sebrae-SP os direitos de uso e propriedade delimitando que a reprodução, transmissão e distribuição de tais materiais não são permitidas sem o expreso consentimento por escrito do Sebrae-SP ou do respectivo titular, sobretudo para o fim econômico ou comercial.

Caracterizar-se-á como infração da legislação vigente o uso indevido de materiais protegidos por propriedade intelectual (direito autoral, marcas comerciais, patentes etc.) apresentados no site, sujeitando-se o usuário infrator às medidas judiciais cabíveis, sem prejuízo de eventual indenização por perdas e danos e honorários advocatícios ao Sebrae-SP, bem como a terceiros que venham a sofrer pelo ato do usuário.

O Sebrae-SP detém de todos os direitos de propriedade sobre informação, texto, gráfico ou outros materiais que publicar no site; no entanto, o site pode reproduzir publicar e distribuir todos os arquivos, textos, gráficos integrais ou em partes do seu conteúdo "*on-line*" e "*off-line*".

O Sebrae-SP não permite atividades que violem os direitos autorais, nem os direitos de propriedade intelectual em seu site, assim, o site do Sebrae-SP -SP removerá todo o conteúdo quando devidamente notificado de que tal conteúdo infringe o direito de propriedade intelectual de qualquer outra pessoa. O Sebrae-SP se reserva no direito de remover o conteúdo sem prévio aviso.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

Qualquer sugestão e/ou reclamação deverá ser efetuada através da opção “Fale Conosco”, indicada no rodapé do site e também ao final deste documento.

O Sebrae-SP poderá, unilateralmente, revisar, aprimorar, modificar e/ou atualizar, a qualquer momento, as disposições contidas neste documento.

Mesmo que já tenha acessado este site anteriormente, ao iniciar um novo acesso/navegação, cabe ao usuário verificar e conceder novamente aceitação aos Termos de Uso.

As condições estabelecidas no Termo de Uso do site são regidas pela lei brasileira, e anuindo ao presente o usuário se submete aos juizados e tribunais do Foro Central da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiados que possam parecer.

Ao adquirir qualquer produto/serviço neste site, aceita e concorda com todas as disposições contidas neste documento.

Atualização em: 22 de novembro de 2017.

FALE CONOSCO

O Sebrae-SP disponibiliza o **Serviço de Atendimento ao Consumidor** para receber todas as comunicações que usuários e clientes deste site desejarem fazer, podendo ser através de diversos canais de comunicação:

SOLUÇÕES Sebrae-SP - Central de Atendimento Sebrae-SP

Atendimento Gratuito por Telefone

0800 570 0800

Horários de atendimento

Segunda a sexta-feira: 8h às 20h

Sábado e domingo: 9h às 17h

Chat

Fale conosco em tempo real através de nosso Chat.

Horários de atendimento

Segunda a sexta-feira: 9h às 17h

**para o atendimento através deste canal, é necessário ter o cadastro no Sebrae-SP. Se você ainda não tem o cadastro, você poderá realizar através da Central de Atendimento ou [clique aqui](#)*

E-mail

Fale conosco por e-mail, preenchendo o formulário com sua pergunta ou encaminhando seu e-mail diretamente para o endereço: especialista@sebraesp.com.br

Horários de atendimento

Segunda a sexta-feira: 8h às 20h

**para o atendimento através deste formulário, é necessário ter o cadastro no Sebrae-SP. Se você ainda não tem o cadastro, você poderá realizar através da Central de Atendimento ou [clique aqui](#)*

Atendimento Presencial

O Sebrae-SP possui diversos pontos de atendimento espalhados pelo estado de São Paulo.

Para visualizar todas as localidades, [clique aqui](#)

Por correspondência

Endereço da sede do Sebrae-SP: Rua Vergueiro, 1117 - Liberdade, São Paulo/SP, CEP 01504-001

**é importante encaminhar as informações de contato para que possamos finalizar o atendimento.*

FAQ (PERGUNTAS MAIS FREQUENTES)

Para auxiliar nas dúvidas dos usuários e clientes, o Sebrae-SP disponibiliza no rodapé deste site as perguntas mais frequentes.

→ Para fins de melhor entendimento, alguns termos citados neste documento terão o significado que a elas é atribuído de acordo com o estabelecido abaixo:

Autenticação: ato de o visitante inserir seu nome de usuário e senha para ter acesso às áreas e funcionalidades restritas do site.

Carrinho de Compras: corresponde à página que permite ao usuário adicionar diversos itens desejados e ainda continuar navegando no site para, posteriormente, tomar a decisão final de compra.

Categorias de Produtos: agrupamento mais específico (de itens) dentro do setor econômico.

Central de Atendimento Sebrae-SP: é o serviço de atendimento ao consumidor disponibilizado pelo Sebrae-SP, composto por uma estrutura física que tem por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, chat ou e-mail através da seção “*Fale Conosco*”, indicada no rodapé do site

Chat: página que reúne usuários conectados simultaneamente no mesmo serviço para troca de mensagens em tempo real. Também conhecido como “sala de bate-papo”.

Cliente: usuários que preencheram o cadastro e detêm uma conta de acesso.

Compra: transação por meio da qual um cliente adquire um produto/serviço à venda no site, mediante a realização de pagamento do valor do produto/serviço.

Conta de Acesso: definida através da autenticação de login e senha de um cliente, pessoal e intransferível, que permite acesso à área restrita e às funcionalidades exclusivas no site, tais

como acesso e alteração de dados pessoais, inscrição para participação em cursos, edição de listas de desejos, entre outras.

Conteúdo: inclui texto, programas, scripts, gráficos, fotos, sons, imagens, músicas, vídeos, combinações audiovisuais, animações, recursos interativos e outros materiais referentes aos produtos e serviços que os usuários e os anunciantes, acessam ou submetem ao site.

Cookie: pequeno arquivo de texto armazenado nos navegadores. Este recurso possibilita a identificação de usuários e o direcionamento de documentos de acordo com parâmetros pré-estabelecidos.

Criptografia: técnica para converter um arquivo ou mensagem utilizando uma codificação secreta, mantendo, assim, os dados dos usuários em segurança. É necessário que os dois usuários tenham o mesmo software para que o arquivo seja decodificado e compreendido.

FAQ: é a compilação das perguntas mais frequentes acerca de determinados temas.

Hotsite: é um pequeno site, atrelado ao site de uma empresa.

Link: significa um acesso eletrônico, seja por meio de imagens ou palavras, que permite a conexão a outras telas do mesmo site, ou, ainda, de outros sites.

Login: é a identificação de um cliente, formado por uma identificação e pela senha escolhida pelo usuário.

Marca: quaisquer sinais distintivos de titularidade e/ou licenciados ao Sebrae-SP, que sejam utilizados na identificação do site, de seu conteúdo ou de serviço prestado pelo Sebrae-SP.

Newsletters: notícias e/ou boletins periódicos enviados por e-mail para divulgação para a sua base de clientes.

Produto/Serviço: qualquer produto/serviço, físico ou eletrônico, do Sebrae-SP ou de empresas terceiras, previamente analisado pelo Sebrae-SP ou não, divulgado ou não no site;

Site: é o serviço de aquisição e hospedagem de produtos e serviços do Sebrae-SP, anúncios e publicidade de empresas terceiras, disponibilizados no site de internet registrado no Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (www.registro.br) sob o domínio <http://solucoes.sebraesp.com.br>, com todos os recursos e ferramentas relacionadas a este, bem como outros sites e domínios da marca Sebrae-SP registrados nos respectivos órgãos responsáveis pela classificação e registro do domínio.

Spam: são e-mails enviados a um grupo de usuários sem a sua devida permissão.

Termos e Políticas: são todos os documentos disponibilizados neste site, que regem as diretrizes de operação do mesmo, garantindo aos usuários e seus mantenedores a devida segurança para o seu funcionamento.

Usuários: são as pessoas físicas ou jurídicas que acessam e/ou utilizam os serviços providos pelo site.

Visita: é a atividade de um usuário de acessar um site na web.