

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

COMERCIALIZADOS PELO SEBRAE/PE

O **SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS EM PERNAMBUCO**, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituído sob regime de serviço social autônomo, registrada no CNPJ sob o nº 09.829.524/0001-64, estabelecida à Rua Tabaiaries, nº 360, bairro da Ilha do Retiro, em Recife/PE, doravante denominada abreviadamente como **SEBRAE/PE**, e a parte solicitante do serviço objeto deste contrato, a seguir denominada **CONTRATANTE**; têm, entre si, justo e avençado por força do presente instrumento, elaborado em conformidade com a Legislação Pátria, **TERMO DE CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS COMERCIALIZADOS PELO SEBRAE/PE**, de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1. O presente termo tem por objeto a prestação, pelo **SEBRAE/PE**, de serviços e/ou venda de soluções empresariais para pessoas Físicas e Jurídicas, que atendam às necessidades da **CONTRATANTE**, ou do(a) aluno(a) por ela indicado(a), conforme estabelecido nos requerimentos de inscrição, na Política Comercial e nas diretrizes de cada solução.

2. CLÁUSULA SEGUNDA: DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO

2.1. A **CONTRATANTE**, ou o(a) aluno(a) por ela indicado(a), está sujeito(a) ao disposto nos documentos normativos do **SEBRAE/PE**, cujas determinações integram o presente Termo para aplicação e estão disponíveis para consultas no Portal e no website da Loja do **SEBRAE/PE**.

2.2. As informações necessárias para a efetivação da inscrição, tanto da **CONTRATANTE**, como do(a) aluno(a) por ela indicado(a), se no caso de pessoa jurídica, são de inteira e exclusiva responsabilidade do(a) **CONTRATANTE**, bem como a atualização do(s) endereço(s) para correspondências.

2.3. Estão incluídos no objeto e no valor deste termo, os serviços prestados como Instrutoria e/ou Consultoria e material complementar, conforme Metodologia da Solução Educacional do **SEBRAE/PE**.

2.4 Os Serviços Empresariais contratados serão prestados em locais indicados pelo **SEBRAE/PE**, tendo em vista a sua natureza, conteúdo, técnicas pedagógicas e instalações.

2.5. A fixação da carga horária, quantidade mínima de alunos, período de Instrução e/ou Consultoria e as providências que essas atividades exigirem é de responsabilidade do **SEBRAE/PE**.

3. CLÁUSULA TERCEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DO SEBRAE/PE

3.1 Guardar sigilo e confidencialidade dos dados pessoais fornecidos pelo **CONTRATANTE** durante o atendimento e no decorrer da relação com o **SEBRAE/PE**, conforme Política de Privacidade.

3.2 Desenvolver na sua integridade o objeto da solução empresarial ou consultoria adquirida, fazendo uso de sua Rede de Credenciados (Instrutoria/Consultoria), canais tecnológicos e materiais didáticos pertinentes à metodologia escolhida pelo **CONTRATANTE**.

3.3 Entregar ao **CONTRATANTE** em até 15 (quinze) dias úteis após o término da solução empresarial desejada, certificado de participação no evento, desde que atendidos os seguintes requisitos: frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) das horas/aula de cada um dos módulos que compõem a solução, frequência esta que será monitorada pelos colaboradores através do sistema de atendimento SAS; avaliação do Consultor/Instrutor ao término da Solução, seja na modalidade on- line ou presencial; e, cumprimento dos demais requisitos relativos à integralização da Solução contratada.

3.4 Emitir, mediante aquisição pelo **CONTRATANTE** de produtos ou serviços disponibilizados, recibo da transação comercial. O **CONTRATANTE** declara estar ciente de que o recibo de quitação somente surtirá efeito legal caso a forma de pagamento escolhida por ele (**CONTRATANTE**) tenha sido liquidada junto ao **SEBRAE/PE** em caso de pagamento em espécie e através da instituição bancária, assim entendendo que: em espécie, mediante inscrição e pagamento da solução empresarial; para boletos bancários, quando efetivamente liquidados e seu crédito for identificado na conta corrente do **SEBRAE/PE**; para cartões de crédito ou débito, quando a operadora aprovar a transação.

3.5 Emitir, quando solicitado, mediante aquisição pelo **CONTRATANTE** de produtos e/ou serviços disponibilizados, nota fiscal eletrônica, que poderá ser recepcionada através do correio eletrônico (e-mail) indicado pelo **CONTRATANTE** ou poderá este, mediante a Inscrição do Cadastro Nacional de Pessoa Física – CPF ou a Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ, acessar o site da Prefeitura da Cidade do Recife para emissão daquele documento, não sendo de responsabilidade do **SEBRAE/PE** qualquer eventual restrição técnica para este acesso.

4. CLÁUSULA QUARTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

4.1 Fornecer dados pessoais idôneos para composição do banco de dados do sistema de atendimento SAS, em sendo cadastro como Pessoa Física, quais sejam: Nome Completo, Cadastro de Pessoa Física - CPF, Data de Nascimento, Telefone, Correio Eletrônico (e-mail), Endereço Completo com CEP, Cidade e Estado, e em caso de cadastro em nome de Pessoa Jurídica, solicitará, além das informações acerca do Representante/Proprietário, o Registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, Razão Social, Nome Fantasia, Ramo de Atividade Econômica, Porte da Empresa, Data de Abertura da Empresa, Endereço Comercial com Cidade e Estado, Telefone, Correio Eletrônico (e-mail) e Quantidade de Funcionários, assim como os dados do(a) Aluno(a), Nome Completo, Cadastro de Pessoa Física - CPF, Data de Nascimento, Telefone, Correio Eletrônico (e-mail), informações imprescindíveis para negociação com o **SEBRAE/PE**;

4.2 Efetuar o pagamento da importância cobrada pelo **SEBRAE/PE** em virtude da aquisição do produto e/ou serviço ofertado, conforme descrição da Solução Empresarial requerida e nas condições descritas pelo **SEBRAE/PE**. Está ciente, ainda, que o preço cobrado pelo produto ou serviço é fixado pelo **SEBRAE/PE**.

4.3 Seguir e aplicar as orientações e recomendações dos colaboradores do **SEBRAE/PE**, buscando alcançar o objetivo do produto ou serviço adquirido e de que trata o presente instrumento;

4.4 Respeitar as normas acerca das condições de pagamento, valores e demais obrigações descritas no Termo e Condições Gerais de Serviços de Produtos e Serviços Comercializado pelo SEBRAE/PE sob pena de cobranças extrajudiciais, suspensão dos serviços, inclusão de restrição no Sistema SPC/SERASA e/ou cobranças judiciais, inclusive perdas e danos, e demais incidências decorrentes das medidas judiciais cabíveis;

4.5 Realizar o pagamento da ordem de cobrança da inscrição da Solução Empresarial realizada através da Loja on-line, se em Boleto Bancário, em até 3 (três) dias antes do início da Solução requerida ou, no cartão de crédito, podendo ser paga/adimplida até o início da realização da solução contratada. Na modalidade presencial, a Solução desejada poderá ser paga/adimplida até o início da sua realização, exceto no caso dos eventos do CEE, no qual o prazo para pagamento/adimplemento é de até 72 (setenta e duas) horas antes do início da Solução, em espécie ou cartão de crédito, exceto boleto bancário. Ressalvado os casos descritos no Item 6.8.2 da Política Comercial.

4.6 Emitir, através da navegação na Loja on-line, o boleto de pagamento da Solução Empresarial requerida.

5. CLÁUSULA QUINTA: DA CERTIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO EMPRESARIAL

5.1 Para obtenção do Certificado de Conclusão da Solução Empresarial de Instrutoria requerida, A CONTRATANTE, ou o(a) aluno(a) por ela indicado, deve:

- a) Ter frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) da Solução contratada.
- b) Avaliar o Consultor/Instrutor ao término da solução, quando obrigatório;
- c) Cumprir todos os requisitos relativos à integralização da Solução Empresarial contratada.

5.2 O SEBRAE/PE, como órgão emissor do certificado, terá o prazo de até 15 (quinze) dias úteis, para emissão do certificado após o término da Solução Empresarial.

5.3 Obrigatoriamente constarão no certificado de conclusão as seguintes informações: nome completo, nome completo da solução empresarial realizada, a respectiva carga horária e data de realização;

5.4 Os certificados poderão ser entregues pessoalmente, assim como, poderão ser emitidos diretamente pelo site pelo Cliente.

6. CLÁUSULA SEXTA: DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1 Pelos serviços objeto deste contrato, o(a) CONTRATANTE deverá pagar ao SEBRAE/PE a importância prevista na Política de Preços.

6.1.1 Para fins de utilização da Loja on-line, a modalidade de pagamento será apenas a Prazo, mediante Cartão de Crédito e Boleto Bancário, este último, em única parcela.

6.1.2 Para fins de contratação presencial, as modalidades de pagamento serão à Vista ou a Prazo, este último, mediante Cartão de Crédito e/ou Boleto Bancário, podendo ser parcelado. O parcelamento no boleto bancário será condicionado à análise de crédito (SPC/SERASA).

6.1.3 No caso de parcelamento da Solução Empresarial mediante boleto, havendo atraso no pagamento da mensalidade do mês de competência, com prazo superior a 30 (trinta) dias, a participação do CONTRATANTE, ou do(a) aluno(a) por ele indicado, nas Soluções Empresariais será suspensa e as demais parcelas vincendas serão automaticamente antecipadas

6.1.4 O valor das Soluções Empresariais, conforme Política de Preço e Valores, poderá ser modificada no caso de alteração da política econômica vigente.

6.1.5 Em havendo contratação de Solução Empresarial realizada através da Loja on-line, na modalidade de pagamento parcelado, o pagamento da primeira parcela será até 3 (três) dias antes do início da Solução requerida e as demais parcelas deverão ser pagas mensalmente a partir do mês imediatamente seguinte.

6.2 Em havendo possibilidade de beneficiamento da **CONTRATANTE** para mais de uma Solução Empresarial, quanto à aplicação de desconto, estes não são cumulativos entre si, prevalecendo o maior desconto.

7. CLÁUSULA SÉTIMA: DO CANCELAMENTO E RESTITUIÇÃO

7.1. Como premissa, tanto o **SEBRAE/PE**, como a **CONTRATANTE**, poderão proceder unilateralmente, desde que atendidos os seguintes requisitos, ao cancelamento da contratação do(s) Produto(s) e/ou Serviço(s) requerido(s).

7.2. Do cancelamento do Produto(s) e/ou Serviço(s) pelo SEBRAE/PE

7.2.1. Poderá o SEBRAE/PE, com ou sem justa causa, cancelar unilateralmente soluções empresariais ofertadas, atendendo os preceitos normativos e regulamentares internos, desde que devidamente informado a **CONTRATANTE** do Produto(s) e/ou Serviço(s) requerido(s), devendo a restituição ser realizada em até 30 (trinta) dias contados do aviso de cancelamento, no valor integral pago pelo **CONTRATANTE**; ou remanejará o **CONTRATANTE**, ou Aluno por ele indicado, para outra agenda do mesmo Produto(s) e/ou Serviço(s) requerido(s), ou remanejará para outro Produto(s) e/ou Serviço(s) requerido(s), desde que atendidos os requisitos técnicos de aplicação e disponibilidade.

7.3. Do cancelamento do Produto(s) e/ou Serviço(s) pelo CONTRATANTE

7.3.1. Na(s) compra(s) realizada(s) na modalidade **Presencial**, o cancelamento do(s) Produto(s) e/ou Serviço(s) requerido(s) estará condicionado ao preenchimento e protocolo **presencial e por meio eletrônico** do Formulário de “Devolução de Inscrição”, **até o dia** inicial do Produto(s) e/ou Serviço(s) requerido(s), na Sede do **SEBRAE/PE** ou nos Escritórios Regionais.

7.3.2. Na(s) compra(s) realizada(s) na modalidade **Virtual**, através da Loja on- line e/ou Central de Relacionamento, à luz da Legislação Pátria, o cancelamento do(s) Produto(s) e/ou Serviço(s) requerido(s) estará condicionado a manifestação clara do arrependimento previsto no Código de Defesa do Consumidor, tendo o **CONTRATANTE** o prazo de 7 (sete) dias, após a compra, para manifestar-se, através do preenchimento e protocolo **presencial e por meio eletrônico** do Formulário de “Devolução de Inscrição” ao **SEBRAE/PE** ou Unidades Regionais.

7.4. Das condições mínimas para Restituição/Reembolso:

- a) Cancelamento do evento por parte do **SEBRAE/PE**;
- b) Cancelamento do evento por parte do **CONTRATANTE**;
- c) **CONTRATANTE** que fez a inscrição e pagamento do Produto(s) e/ou Serviço(s) e não participou;
- d) **CONTRATANTE** que fez a inscrição e pagamento do Produto(s) e/ou Serviço(s) e participou parcialmente;

7.5 Da Restituição do Pagamento

7.5.1 Caso o cancelamento tenha sido pelo **SEBRAE/PE**, a instituição irá efetuar a devolução do valor pago pelo **CONTRATANTE** em até 30 (trinta) dias, ou, havendo interesse do **CONTRATANTE**, remanejará para outra agenda do mesmo Produto(s) e/ou Serviço(s), ou o remanejamento para outro Produto(s) e/ou Serviço(s), conforme regras específicas para o remanejamento.

7.5.2 Caso o cancelamento tenha sido pelo **CONTRATANTE**, reger-se-á nos seguintes termos:

a) **Período Anterior à Prestação do(s) Serviço(s)**: Nos casos de pedido de cancelamento/desistência antes do termo inicial do Produto(s) e/ou Serviço(s), o **CONTRATANTE** poderá ser reembolsado do valor pago na observância do seguinte requisito: (i) Do protocolo **presencial** e por **meio eletrônico** do Formulário de “Devolução de Inscrição”; sendo reembolsável no valor total do Produto(s) e/ou Serviço(s) contratado.

b) **Período da Prestação do(s) Serviço(s)**: Nos casos de pedido de cancelamento/desistência durante a prestação do Produto(s) e/ou Serviço(s), o **CONTRATANTE** poderá ser reembolsado do valor pago na observância dos seguintes requisitos: (i) No caso das soluções SEBRAE MAIS, EMPRETEC, consultorias ou alguma solução cuja metodologia seja modular, o **CONTRATANTE** receberá devolução proporcional à quantidade de horas consumidas ou não, dessas soluções (valor da inscrição dividido pelo total de horas da solução vezes a quantidade de horas não consumidas da solução); (ii) Nos demais Produto(s) e/ou Serviço(s) não haverá reembolso;

c) **Período Posterior da Prestação do(s) Serviço(s)**: Nos casos de pedido de cancelamento/desistência posterior à prestação do Produto(s) e/ou Serviço(s), o **CONTRATANTE** não poderá ser reembolsado do valor, exceto por motivo de doença/saúde, desde que devidamente comprovado.

7.5.3 O valor do reembolso corresponderá ao montante proporcional e integral pago pelo **CONTRATANTE**, nos moldes do item 7.5.2 e poderá restituído em até 30 (trinta) dias, contados do protocolo do Formulário de “Devolução de Inscrição”.

7.6 Das Condições de Restituição

7.6.1 No caso da modalidade Presencial, devolver-se-á parcela paga no prazo de 30 (trinta) dias a contar do Protocolo de Cancelamento - “Devolução de Inscrição” - e, caso haja saldo parcelado, seja através de boletos e/ou cartão de crédito, as parcelas vincendas serão suspensas e sustadas, respectivamente.

7.6.2 Nas compras parceladas, efetuadas exclusivamente por meio de cartão de crédito, o **CONTRATANTE** fará jus à devolução apenas e tão somente dos valores correspondentes à(s) parcela(s) que não puder(em) ser cancelada(s) junto à respectiva operadora de cartão de crédito. A(s) parcela(s) cujo(s) pagamento(s) seja(m) cancelado(s) pela própria operadora do cartão de crédito não será(ão) objeto de devolução pelo **SEBRAE/PE**.

7.6.3 No caso da modalidade Virtual, através da Loja on-line e/ou Central de Relacionamento, devolver-se-á parcela paga a título de Inscrição no prazo acima descrito e, caso haja saldo parcelado, através cartão de crédito, as parcelas vincendas serão sustadas.

7.6.4 Em todos os casos, sem exceção e objetivando a substituição do valor pago, poderá o **SEBRAE/PE** proceder, a critério do **CONTRATANTE**, com créditos de Produto(s) e/ou Serviço(s) proporcionais ao valor a ser restituído, para que sejam utilizados na aquisição de outros Produto(s) e/ou Serviço(s) disponibilizados pelo SEBRAE/PE.

7.6.5 O **CONTRATANTE** declara estar ciente que o valor pago por ele não será devolvido no ato do cancelamento, em espécie, e sim através de processo administrativo interno do **SEBRAE/PE** através de crédito em conta corrente por ele fornecida no ato do requerimento de restituição.

7.6.6 Na hipótese do **CONTRATANTE** não possuir conta corrente para crédito do valor por ele já pago ao **SEBRAE/PE**, não será permitido fornecer a conta corrente de terceiro de sua confiança.

7.6.7 Os prazos de devolução dos cancelamentos serão realizados dentro do ano de exercício.

8. CLÁUSULA OITAVA: DA VIGÊNCIA

8.1. O prazo de vigência do presente instrumento é o estabelecido no cronograma da Solução Empresarial contratada pela **CONTRATANTE**.

9. CLÁUSULA NONA: DA CONFIDENCIALIDADE

9.1. O **SEBRAE/PE** obriga-se a manter e, fazer com que as pessoas por ela empregadas na execução do fornecimento dos produtos mantenham o mais absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações ou aperfeiçoamentos da **CONTRATANTE**, de que venham a ter conhecimento por qualquer forma, ou ainda, que lhes sejam confiados no desenvolvimento das relações comerciais de que trata este instrumento sejam de interesse da **CONTRATANTE** ou de terceiros envolvidos, não podendo, sobre qualquer pretexto ou desculpa, por ação ou omissão, culposa ou dolosa, revelar, reproduzir ou deles dar conhecimento a estranhos à relação jurídica pactuada, salvo com a permissão do **CONTRATANTE** ou por força da lei, por ordem de autoridade competente ou judicialmente.

10. CLÁUSULA DÉCIMA: DA CESSÃO

10.1. As partes estabelecem que, como condição essencial deste negócio, não poderão negociar, caucionar, ceder, emprestar, descontar ou praticar qualquer outro tipo de operação, inclusive cessão de créditos, com os valores a serem recebidos em decorrência do preço ajustado para o presente negócio, sob pena de rescisão contratual e execução judicial.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

11.1. O **CLIENTE** poderá utilizar-se do canal de atendimento através da Central de Relacionamento, para fins de informações, dúvidas, cancelamento e contratação de produtos e soluções do **SEBRAE/PE** através do telefone **0800 570 0800** gratuitamente ou contatá-los através do e-mail: relacionamento@pe.sebrae.com.br

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA TOLERÂNCIA

12.1. A tolerância de uma parte para com a outra, relativamente ao descumprimento de quaisquer obrigações assumidas no presente termo, não implicará novação, nem renúncia a qualquer direito, constituindo mera liberalidade que não impedirá a parte tolerante de exigir da outra o fiel e cabal cumprimento destas disposições contidas no presente termo e condições gerais.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA PROTEÇÃO AO CONTEÚDO E DA PRIVACIDADE

13.1. Destacamos que, nenhuma empresa e/ou pessoa física está habilitada e/ou autorizada para enviar e-mails em nome do SEBRAE-PE e, caso não possua interesse na continuidade do recebimento de e-mails informativos do SEBRAE-PE, poderá requerer a interrupção do referido serviço através da opção de “não quero receber e-mails” e a Unidade Responsável cessará o envio do material em até 5 (cinco) dias úteis.

13.2. Toda e qualquer Propriedade Técnica e Intelectual dos Cursos e Oficinas ofertados de forma presencial e/ou virtual, este através do Portal ou da Loja on-line, será de detenção exclusiva do SEBRAE-PE. Caso haja publicidade de material não produzido pelo SEBRAE-PE, constará obrigatoriamente no documento apresentado o nome do detentor da propriedade técnica e intelectual do mesmo.

13.3. As informações contidas no Portal ou no website da Loja do SEBRAE-PE são de propriedade exclusiva, não sendo permitida a sua divulgação sem a prévia e expressa autorização do SEBRAE-PE.

13.4. O SEBRAE-PE não se responsabiliza por conteúdos, políticas de privacidades, contratos e demais documentos correlatos dos websites de terceiros por ele disponibilizados.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DAS ALTERAÇÕES

14.1 A presente versão dos Termos e Condições Gerais foi atualizada em **06 de setembro de 2017.**

14.2 O SEBRAE/PE se reserva o direito a modificar, a qualquer tempo e sem qualquer aviso prévio, as informações contidas em seu PORTAL ou website da Loja on-line, bem como as presentes normas, especificamente para adaptá-las às evoluções comerciais, seja pela disponibilização de novas tecnologias e soluções empresariais, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DO FORO

15.1 Fica eleito o Foro da Cidade do Recife, Estado de Pernambuco, para dirimir as questões decorrentes deste contrato e sua execução. Com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja.