

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 Tabaiaras, 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 contactá-los através do e-mail: [relacionamento@pe.sebrae.com.br](mailto: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.