



Termo de uso Plataforma de Consultorias SEBRAE/PR

Obrigado por dedicar tempo para ler este **Termo de Uso**, ele é muito importante para que você conheça e realize ótimos negócios por meio da Plataforma de Consultorias do SEBRAE/PR.

Este termo e suas condições aplicam-se às consultorias realizadas por meio da plataforma disponibilizada pelo SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS PARANÁ – SEBRAE/PR, empresa devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 75.110.585/0001-00, situada na Rua Caeté, 150 Prado Velho, Curitiba/PR, por meio dos site www.consultoriasebrae.com.br, onde serão oferecidos serviços de diversos fornecedores.

O usuário deverá ler, certificar-se de haver entendido e aceitar todas as condições estabelecidas no termo e nas políticas de privacidade, assim como nos demais documentos a eles incorporados por referência, antes de seu cadastro como usuário da Plataforma de Consultorias SEBRAE.

1. UTILIZAREMOS NESTE DOCUMENTO OS SEGUINTE TERMOS:

- 1.1. **Usuário vendedor:** consultor especializado que disponibiliza seus serviços na plataforma.
- 1.2. **Usuário comprador:** cliente contratante dos consultores/serviços disponíveis na plataforma.
- 1.3. **Plataforma de consultoria:** espaço digital de compra e venda de serviços de consultoria e assessoria empresarial disponibilizado pelo Sebrae/PR.
- 1.4. **Avaliação de satisfação:** avaliação realizada ao término do trabalho.
- 1.5. **Processo de disputa:** processo aberto pelo usuário comprador quando este não concorda com a entrega do trabalho realizado.
- 1.6. **Desabilitação:** processo de exclusão de usuário vendedor por decisão do SEBRAE/PR.

2. INFORMAÇÕES QUE VOCÊ DEVE CONHECER SOBRE A PLATAFORMA DE CONSULTORIAS SEBRAE/PR:

- 2.1. A plataforma de consultoria iniciará seu funcionamento em caráter de MVP (Produto Mínimo Viável) em agosto de 2019 com duração até agosto de 2020, cujo



principal objetivo é analisar a viabilidade do modelo. Assim, alterações na plataforma e modelo poderão acontecer, sem aviso prévio.

2.1.1 Após a fase de piloto, o Sebrae/PR poderá migrar para uma plataforma definitiva, o que poderá exigir novos processos e cadastros tanto para usuários vendedores quanto compradores.

2.1.2 Por se tratar de um piloto, o Sebrae/PR poderá não cobrar a assinatura para o usuário vendedor prevista no item 7.2.1 deste termo de uso por determinado período, como ação promocional. O que não isenta o usuário vendedor de ter que aderir a assinatura no momento de sua habilitação.

2.1.3 A plataforma de Consultorias do SEBRAE/PR é um espaço de conexão entre usuários vendedores e usuários compradores, com objetivo de oferecer apoio técnico altamente qualificado de forma prática e fácil.

2.1.4 O processo acontece em um ambiente digital de interação que possibilita a pesquisa, comparação, negociação e contratação de consultores de diversos temas de interesse empresarial.

2.1.5 Para oferecer seus serviços via plataforma de consultoria, os usuários vendedores passam por um processo de habilitação realizado pelo SEBRAE/PR.

2.1.6 O SEBRAE/PR não é fornecedor de quaisquer produtos ou serviços anunciados na plataforma. A responsabilidade pelo serviço prestado é única e exclusiva do usuário vendedor.

2.1.7 O SEBRAE/PR presta um serviço consistente na oferta de uma plataforma digital que fornece espaços para que usuários vendedores ofereçam à venda os seus próprios serviços para que eventuais interessados na compra, os usuários compradores, possam negociar direta e exclusivamente entre si.

2.1.8 O SEBRAE/PR não se responsabiliza pelas negociações realizadas entre usuário vendedor e usuário comprador ou por possíveis danos ou prejuízos oriundos da prestação de serviços contratada.

2.1.9 Os usuários vendedores somente poderão anunciar serviços que tenham pleno conhecimento e experiência comprovada no processo de habilitação para disponibilização de serviços na plataforma.

2.1.10 Para utilizar os serviços da plataforma de consultorias do SEBRAE/PR os usuários, tanto vendedor quanto comprador, devem aceitar, expressamente, estes termos de uso e a política de privacidade e confidencialidade da informação, que contém informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção dos dados pessoais dos usuários e visitantes da plataforma.



2.1.11 Os usuários se comprometem a notificar a plataforma de consultoria imediatamente, a respeito de qualquer uso não autorizado de sua conta, bem como seu acesso não autorizado por terceiros.

2.1.12 O SEBRAE/PR, em razão de violação à legislação em vigor ou aos termos e condições gerais de uso da plataforma, conforme a situação, poderá, sem prejuízo de outras medidas, recusar qualquer solicitação de cadastro, advertir, suspender, desabilitar a conta de um usuário, seus anúncios ou aplicar uma sanção que impacte negativamente sua reputação.

3. DO USUÁRIO COMPRADOR

3.1. DO CADASTRO DO USUÁRIO COMPRADOR

3.1.1 Os serviços da plataforma de consultoria estão disponíveis apenas para usuários compradores (pessoas físicas ou jurídicas) que tenham capacidade legal para contratá-los.

3.1.2 É proibido o cadastro de usuários compradores que não tenham capacidade civil (com relação a pessoas físicas) ou não sejam representantes legais (com relação a pessoas jurídicas), bem como de usuários que tenham sido suspensos da plataforma de consultorias, temporária ou definitivamente.

3.1.3 O usuário comprador acessará sua conta através de e-mail (login) e senha e compromete-se a não informar a terceiros esses dados, responsabilizando-se integralmente pelo uso que deles seja feito.

3.1.4 A plataforma de consultoria não se responsabiliza pela correção dos dados pessoais inseridos. Os usuários garantem e respondem, em qualquer caso, civil e criminalmente pela veracidade, exatidão e autenticidade, dos dados pessoais cadastrados.

3.1.5 Os usuários compradores deverão preencher um cadastro e todos os campos exigidos na plataforma para liberação acesso aos serviços disponíveis na plataforma de consultoria.

3.1.6 O Sebrae/PR se reserva o direito de recusar qualquer solicitação de cadastro e de suspender um cadastro previamente aceito, que esteja em desacordo com as políticas e regras do presente termo e suas condições gerais.

3.1.7 O usuário comprador, declara e assume o compromisso de atualizar os dados inseridos em seu cadastro (“dados pessoais”) sempre que for necessário, como condição de acesso a plataforma de consultoria.



3.1.8 O usuário comprador se compromete a notificar a plataforma de consultoria imediatamente, a respeito de qualquer uso não autorizado de sua conta, bem como seu acesso não autorizado por terceiros.

3.2. PROCEDIMENTOS E CUIDADOS NECESSÁRIOS PARA A COMPRA DE PRODUTOS E SERVIÇOS NO PLATAFORMA

3.3. DE CONSULTORIA:

3.2.1 Após o processo de cadastramento o usuário comprador poderá pesquisar, escolher, combinar e contratar os serviços de consultoria diretamente na plataforma.

3.2.2 **MUITO IMPORTANTE:** O usuário comprador deve especificar com clareza e objetividade suas necessidades para que os usuários vendedores possam avaliar e enviar uma proposta de trabalho.

3.2.3 O usuário comprador poderá escolher um usuário vendedor específico para solicitar o orçamento ou ainda solicitar orçamento para toda a base de usuários vendedores dentro da categoria escolhida.

3.2.4 **MUITO IMPORTANTE:** O usuário comprador, antes de decidir pela compra, deverá se atentar às informações sobre a reputação do usuário vendedor, ao preço, às formas de pagamento, à disponibilidade, à forma e ao prazo de entrega dos serviços.

3.2.5 **MUITO IMPORTANTE:** Antes de realizar a contratação, é muito importante que o usuário comprador avalie com muito critério as propostas recebidas, avaliando se: o que foi proposto condiz com o solicitado; o tempo/horas de trabalho dedicado; a forma de realização – se à distância (internet) ou se presencial; e o valor total da negociação.

3.2.6 O usuário comprador poderá exercer o direito de arrependimento de contratação adquirida pela plataforma de consultoria até 7 (sete) dias da contratação. Para isso, basta enviar um e-mail para consultoriasebrae@pr.sebrae.com.br especificando o motivo da desistência.

4. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

4.1. Ao finalizar o trabalho o usuário vendedor deve anexar o relatório final.

4.2. O usuário comprador receberá um e-mail de comentário na demanda e deverá analisar o relatório final, avaliar o trabalho realizado e liberar o pagamento para o usuário vendedor (consultor).



4.3. O usuário comprador tem até 7 (sete) dias, após o prazo combinado de entrega para avaliar o serviço, após essa avaliação, e se não houver processo de disputa, considera-se finalizado e aceite o serviço e o valor será liberado para pagamento ao usuário vendedor após estar disponível pelo split, com os descontos devidos e prazos financeiros.

4.4. O SEBRAE/PR disponibiliza na plataforma um processo de avaliação, tanto do usuário comprador para o usuário vendedor, quanto do usuário vendedor para o usuário comprador com relação ao trabalho realizado. Para o usuário vendedor, a média das avaliações realizadas será disponibilizada no seu perfil de forma aberta ao público. Para o usuário comprador a média de avaliações ficará fechada no seu perfil, somente acessada pelos consultores no momento de uma negociação.

4.5. Essa avaliação é muito importante para que a plataforma mantenha um alto padrão de qualidade dos profissionais disponibilizados e para que os usuários vendedores também possam ter acesso às avaliações dos usuários compradores.

4.6. O usuário vendedor, inclusive, pode receber comentários por parte do usuário comprador. Esses comentários são de responsabilidade de cada um que os emitirem e serão incluídos no perfil do usuário vendedor.

4.7. O Sebrae/PR se reserva ao direito de ocultar comentários que possuam teor ofensivo ou depreciativo do trabalho dos usuários vendedores.

4.8. Além da própria plataforma de consultoria, o SEBRAE/PR disponibiliza canais de contato caso seus usuários se sintam lesados em algum sentido. São eles: central de atendimento: 0800 570 0800, chat www.sebraepr.com.br/ E-mail consultoriasebrae@pr.sebrae.com.br / ouvidoria SEBRAE: ouvidoria@pr.sebrae.com.br.

5. PROCESSO DE DISPUTA:

5.1. A disputa é um serviço que auxilia o usuário comprador em situações em que o usuário vendedor não entrega o serviço ou realiza uma entrega diferente (aquém) do combinado.

5.2. O processo de disputa ocorre de duas formas: sem mediação – as partes conversam e existe entendimento; com mediação – não houve entendimento entre as partes e a curadoria do Sebrae/PR fará a mediação.

5.3. Durante o processo de disputa com ou sem mediação, o usuário vendedor poderá estornar o pagamento ao usuário comprador ou, o usuário comprador poderá liberar o pagamento para o usuário vendedor.



5.4. Após a data de entrega combinada, o usuário comprador tem o prazo de até 7 (sete) dias para avaliar o serviço e, caso não esteja satisfeito ou não concorde com a entrega, poderá também abrir o processo de disputa com ou sem mediação na própria plataforma, onde deverão ser expostos os motivos da insatisfação, o que foi contratado e o que foi efetivamente entregue.

5.5. Quando acionado processo de disputa com mediação o Sebrae/PR realizará análise e decidirá entre a liberação de pagamento ao usuário vendedor ou estorno de pagamento ao usuário comprador.

5.6. Em virtude da possibilidade de ocorrência de processos de disputa, é que reforçamos a importância do usuário comprador especificar com clareza e objetividade suas necessidades.

5.7. Quaisquer reclamações com relação ao serviço prestado podem ser feitas no prazo de até 60 dias corridos da finalização do trabalho, sendo que se não aberto disputa no prazo de até 7 dias corridos, essa reclamação não gerará reembolso de valores, mas servirá para as medidas de contingência e qualidade da plataforma.

5.8. Serão consideradas para fins de análise de disputa apenas as interações do usuário cliente e do usuário comprador ocorridas dentro da plataforma, não sendo consideradas comunicações por outros meios.

6. PROCEDIMENTOS DE PAGAMENTO PELO USUÁRIO COMPRADOR

6.1. O usuário comprador declara e reconhece que o processamento de pagamentos depende do cumprimento de alguns procedimentos, como análise de risco e compensação bancária, a depender do meio utilizado.

6.2. **IMPORTANTE:** O usuário comprador apenas deve fechar a proposta e realizar o pagamento após todas as dúvidas sobre os serviços serem sanadas.

6.3. **IMPORTANTE:** O pagamento dos serviços é realizado na contratação, por meio de cartão de crédito ou boleto bancário.

6.4. O valor pago pelo usuário comprador somente é liberado para o usuário vendedor, quando o trabalho for finalizado, se não houver processo de disputa aberto no período e o valor estiver liberado no split (em até 29 + 2 dias úteis depois do pagamento por cartão de crédito e em 2 dias úteis por boleto + 14 dias em ambos os casos).

6.5. Cada consultor receberá uma vez por mês os valores de consultoria pagos, respeitados os prazos acima.



6.6. Após o pagamento, o usuário vendedor e usuário comprador devem negociar a emissão de nota fiscal de prestação de serviços.

6.7. A nota fiscal emitida deve ser inserida por meio de anexo do comentário, dentro do pedido, para fins de registro.

7. DO USUÁRIO VENDEDOR

7.1. DO PROCESSO DE HABILITAÇÃO DO USUÁRIO VENDEDOR

7.1.1 **MUITO IMPORTANTE:** Durante o período do MVP (Produto Mínimo Viável), conforme citado no item 2.1, a habilitação de consultores será realizada de forma gradual, conforme a capacidade da plataforma e liberada a critério do Sebrae/PR.

7.1.2 A habilitação do usuário vendedor é feita em 3 passos: (i) cadastro, (ii) validação e (iii) habilitação;

7.1.2.1 Cadastro:

- a) A plataforma de consultoria está disponível apenas para usuários vendedores que possuam CNPJ com CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) ou objeto social que contemple a realização de serviços de consultoria ou atividades semelhantes.
- b) É vedada a habilitação de microempreendedor individual como usuário vendedor na plataforma de consultoria, por não conter nos CNAE's permitidos para atividade de consultoria ou semelhantes.
- c) É vedada a participação de empresa que possua em seu quadro societário ou de empregados dirigente, sócio ou empregado dos Sistema Sebrae.
- d) Para o cadastro, o usuário vendedor deve ser vinculado a um CNPJ, na qualidade de sócio ou empregado com vínculo CLT.
- e) O usuário vendedor acessará sua conta através de e-mail (login) e senha e compromete-se a não informar a terceiros esses dados, responsabilizando-se integralmente pelo uso que deles seja feito.



- f) A plataforma de consultoria não se responsabiliza pela correção dos dados inseridos. Os usuários vendedores garantem e respondem, em qualquer caso, civil e criminalmente pela veracidade, exatidão e autenticidade, dos dados cadastrados.
- g) Os usuários vendedores deverão preencher um cadastro e todos os campos exigidos na plataforma em até 15 dias corridos da data que se registraram inicialmente, sendo inativado caso contrário.
- h) O usuário vendedor declara e assume o compromisso de atualizar os dados inseridos em seu cadastro sempre que for necessário.
- i) O Sebrae/PR se reserva o direito de recusar qualquer solicitação de cadastro e de suspender um cadastro previamente aceito, que esteja em desacordo com as políticas e regras do presente termo e suas condições gerais.

7.1.2.2 Validação: Após o preenchimento do cadastro, esse fica inativo para validação a ser feita pelo SEBRAE/PR.

- a) Durante o período de validação, o usuário vendedor poderá receber contato do SEBRAE/PR para dirimir dúvidas ou complementar informações necessárias. Ainda, o SEBRAE/PR poderá, a qualquer momento, validar as informações fornecidas de clientes e contatos.
- b) A análise para habilitação é realizada em até 72 horas após o recebimento da documentação completa. O usuário é alertado por e-mail sobre a habilitação.

7.1.2.3 Habilitação: Para disponibilizar seus serviços na plataforma de consultoria, o usuário vendedor deverá passar por um processo de habilitação realizado pelo SEBRAE/PR que visa garantir a qualidade de oferta na plataforma.

- a) Os critérios para habilitação do usuário vendedor são: **(i)** experiência, **(ii)** indicação de clientes, **(iii)** atualização profissional, **(iv)** formação acadêmica

Experiência: o usuário vendedor deverá relatar sobre sua experiência em consultoria e/ou assessoria, nas categorias pretendidas e contar seu tempo de experiência, número de clientes atendidos, cases de sucesso, resultados, premiações, etc...;

Indicação de clientes: o usuário vendedor deverá inserir o nome da empresa, CNPJ e o nome, telefone e e-mail do contato de no mínimo 4 (quatro) clientes (únicos) atendidos nos últimos 24 meses da data de cadastro do candidato a consultor. **Essa etapa é essencial, pois enquanto o Sebrae/PR não conseguir contato com esses clientes, sua habilitação ficará suspensa, podendo exceder as 72 horas, conforme item 7.1.1.2 b;**

7.1.3 Em caso de não habilitação, o cadastro do usuário vendedor continuará com status inativo e uma nova tentativa de habilitação pode ser realizada a



qualquer momento, desde que solicitado pelo e-mail consultoriasebrae@pr.sebrae.com.br

7.2 PROCESSO DE ASSINATURA, COMISSIONAMENTO DA PLATAFORMA E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS **PARA USUÁRIOS VENDEDORES**

7.2.1 PROCESSO DE ASSINATURA

7.2.1.1 Para fazer parte da plataforma de consultorias é necessário que, além da prévia habilitação, o usuário vendedor faça a adesão a um plano de **assinatura mensal** de R\$ 79,90 no cartão de crédito;

7.2.1.2 O SEBRAE/PR poderá, a qualquer momento, realizar ações promocionais de assinaturas, sem alterar o valor ou condições da assinatura já contratada.

7.2.1.3 O SEBRAE/PR sempre verificará as melhores condições para seus assinantes.

7.2.1.4 A renovação da assinatura mensal é automática.

7.2.1.5 O assinante pode cancelar sua assinatura enviando um e-mail para consultoriasebrae@pr.sebrae.com.br. A assinatura deixará de ser cobrada no mês posterior a solicitação de cancelamento.

7.2.1.6 O cancelamento só será realizado após todos os pedidos serem concluídos na plataforma.

7.2.1.7 Caso o usuário vendedor tenha valores a receber após o cancelamento, tais pagamentos serão realizados normalmente.

7.2.1.8 É possibilitado ao usuário vendedor ficar indisponível por tempo determinado na plataforma motivo de viagem, indisponibilidade no período, etc. Isso não implica em desconto, restituição, crédito dos dias ou paralização do pagamento da assinatura. A indisponibilidade deve ser comunicada pelo e-mail: consultoriasebrae@pr.sebrae.com.br para que o consultor não receba solicitações nesse período.

7.2.1.9 No caso de desabilitação do usuário vendedor da plataforma, eventuais valores já pagos de assinatura não serão restituídos.

7.2.2 COMISSIONAMENTO DA PLATAFORMA

7.2.2.1 O SEBRAE/PR é comissionado no valor de 10% do total da transação (serviço contratado entre usuário vendedor e comprador).



7.2.2.2 MUITO IMPORTANTE: O usuário vendedor deve considerar os seguintes custos para a apresentação de sua proposta: (a) valor de assinatura; (b) comissionamento SEBRAE/PR de 10% sobre o total da transação (c) custos financeiros de gateway para cartão de crédito - R\$ 0,50 ou boleto - R\$3,50 (R\$ 3,15 descontados do repasso do consultor e R\$ 0,35 descontados do repasse ao Sebrae), ambos por transação; (d) custo antifraude de R\$ 0,70 somente para cartão de crédito; (e) custos para parcelamento no cartão de crédito: 1 vez - 3,5%, de 2 a 3 vezes – 3,8%; (f) Nota Fiscal da prestação de serviços (impostos).

7.2.2.3 Para solicitações de retiradas no Split existem taxas de transferências bancárias normais, consultar condições.

7.2.2.4 Caso a transferência seja negada pela conta receptora os custos da transação serão considerados para desconto em repasses posteriores.

7.2.3 PAGAMENTO DOS SERVIÇOS EFETUADOS

7.2.3.1 Caso não haja abertura de disputa conforme item 5 deste termo, o usuário vendedor terá direito ao recebimento do valor de seus serviços, descontados os valores de custos financeiros e comissionamento do SEBRAE/PR especificados nos itens 7.2.2.2

7.2.3.2 O valor pago pelo usuário comprador fica retido em um *Split* de pagamento por 29 + 2 dias úteis depois do pagamento à vista via cartão de crédito ou 2 dias úteis por pagamento via boleto bancário e também até que se finalize o trabalho com a inserção do relatório final do serviço executado na plataforma. Caso a consultoria seja feita antes da data combinada o usuário cliente poderá liberar o pagamento e a quantia será disponibilizada ao usuário consultor respeitando os prazos do split. Em todos os casos haverá também um prazo de 14 dias após a data de entrega da consultoria para os repasses por configurações de segurança da plataforma.

1.1.3.4 Todos os valores recebidos dos usuários compradores via boleto ou cartão de crédito em um mesmo mês serão somados e transferidos apenas uma vez aos usuários vendedores no dia 5 (cinco) ou o útil imediatamente posterior de cada mês, desde que os prazos mínimos do item 1.1.3.2 sejam atendidos.

1.1.3.5 O pagamento para o usuário vendedor será realizado conforme o número de parcelas escolhidas pelo usuário comprador no momento da compra, condicionado à entrega do serviço contratado. Na hipótese de existirem parcelas futuras, elas serão transferidas ao usuário vendedor conforme cronograma de pagamento combinado com o usuário comprador.



Exemplos:

1) Serviço contratado para pagamento em duas parcelas. Consultoria realizada e entregue em 10 dias. O valor pago pelo usuário comprador fica retido em um *Split* de pagamento por 29 + 2 úteis depois do pagamento de cada uma das parcelas + 14 dias após a data de entrega da consultoria, provavelmente na primeira parcela.

2) Serviço contratado para pagamento em três parcelas. Consultoria realizada e entregue em dois meses. As duas primeiras parcelas pagas pelo usuário comprador ficarão retidas. Após a entrega do serviço (e não havendo processo de disputa), as parcelas retidas serão transferidas para o usuário vendedor. A última parcela será transferida no prazo de 29+2 dias úteis contados do recebimento do usuário comprador na plataforma.

7.3 DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELO USUÁRIO VENDEDOR

7.3.1 Após o processo de habilitação e assinatura, o usuário vendedor estará apto a receber propostas de orçamentos de usuários compradores.

7.3.2 **MUITO IMPORTANTE:** O usuário vendedor deve compreender a demanda e tirar todas as dúvidas antes de realizar seu orçamento.

7.3.3 **MUITO IMPORTANTE:** Após o envio do orçamento e aprovação pelo cliente não será mais possível alterar as condições da contratação.

7.3.4 A forma de realização da consultoria, se à distância, presencial ou híbrida deve ser combinada entre o usuário vendedor e o usuário comprador.

7.3.5 No caso de consultoria presencial que exija deslocamento de cidade ou estado, o valor de deslocamento deve ser previamente combinado entre usuário vendedor e usuário comprador, podendo ou não compor o valor total do trabalho dentro da plataforma.

7.3.6 O usuário comprador poderá escolher um profissional específico para solicitar o orçamento ou ainda solicitar orçamento para toda a base de usuários vendedores dentro da categoria escolhida.

7.3.7 A plataforma de consultoria não garante faturamento mínimo e quantidade de consultorias realizadas.

7.3.8 **MUITO IMPORTANTE:** Após a realização do trabalho é OBRIGAÇÃO do usuário vendedor inserir relatório e documentos relativos à execução do trabalho na plataforma/ adicionar comentário e inserir arquivo.



7.3.9 O usuário vendedor deve anexar, no mínimo, um relatório conclusivo e documentos relevantes gerados na consultoria como planilhas, apresentações, dentre outros.

7.3.10 Recomenda-se ao usuário vendedor a juntada de documentação completa para comprovar os serviços realizados. Assim, em eventual disputa, será possível verificar o nível de entrega e a qualidade do serviço prestado.

7.3.11 O usuário comprador receberá um alerta de finalização e deverá analisar o relatório final, dar o aceite e avaliar a satisfação com o trabalho realizado.

7.3.12 O pedido é considerado encerrado quando da expiração do prazo de realização da consultoria ou quando o consultor finaliza o serviço antes desse prazo, adiciona um comentário de finalização com relatório final e o cliente recebe o alerta e libera o pagamento.

7.4 DA DESABILITAÇÃO DO USUÁRIO VENDEDOR

7.4.1 São ações/atitudes passíveis de desabilitação do usuário vendedor:

- a) Erro técnico grave que, comprovadamente, gere prejuízos ao usuário comprador;
- b) Informações inverídicas no cadastro e processo de habilitação;
- c) Utilizar o nome ou a logomarca do Sebrae em assinaturas, cartões de visita, portais/sites corporativos e outros canais sem autorização prévia da Instituição;
- d) Articular parcerias em nome do Sebrae, Sebrae/PR ou Sistema Sebrae;
- e) Pressionar, desabonar, ofender, seja por qualquer motivo, qualquer cliente, parceiro, colaborador ou o próprio Sebrae ou Sebrae/PR;
- f) Atuar em desacordo com os princípios do respeito e da moral individual, social e profissional;
- g) Não inserir o relatório final de execução de serviço na plataforma;
- h) Passar por 3 processos de disputa com mediação e com devolução de dinheiro ao usuário comprador;
- i) Receber 3 (três) registros de ouvidoria ou reclamações procedentes dos serviços prestados;



- j) Não prestar o serviço diretamente, recorrendo a terceiros na execução do trabalho;
- k) Não execução do trabalho contratado;
- l) Não cumprir os acordos de SLA com a recorrência determinada;
- m) Interferir nas negociações entre outros usuários; e
- n) Agredir, caluniar, injuriar ou difamar outros usuários;

7.4.2 A desabilitação poderá ocorrer sem prejuízo das ações legais que possam ocorrer pela configuração de delitos ou contravenções ou os prejuízos civis que possam causar aos usuários compradores, ao SEBRAE/PR ou terceiros.

7.5 ACORDOS DE SLA

7.5.1 Ficam estabelecidos os seguintes acordos de SLA/Níveis de Serviço, que devem ser cumpridos por parte do usuário vendedor:

Indicador	Meta/SLA	Penalidade
Registro de ouvidoria ou reclamação	0	1 ocorrência = notificação 2 ocorrências = advertência 3 ocorrências = desabilitação da plataforma
Processos de disputa com mediação com devolução de valor ao usuário comprador	0	1 ocorrência = notificação 2 ocorrências = advertência 3 ocorrências = desabilitação da plataforma
Não execução do trabalho contratado	0	1 ocorrência: desabilitação

8 PRÁTICAS NÃO ADMITIDAS NA PLATAFORMA DE CONSULTORIA:

8.1 Os usuários não poderão, entre outras atitudes: **a)** manipular os valores combinados; **b)** interferir nas negociações entre outros usuários; **c)** agredir, caluniar, injuriar ou difamar outros usuários.



- 8.2 Caso ocorram, esses comportamentos poderão ser sancionados com o cancelamento ou suspensão da sua conta como usuário da plataforma de consultorias do SEBRAE/PR, sem prejuízo das ações legais que possam ocorrer pela configuração de delitos ou contravenções ou os prejuízos civis que possam causar aos usuários, ao SEBRAE/PR ou terceiros.
- 8.3 Não é permitida a utilização de nenhum dispositivo, software ou outro recurso que venha a interferir nas atividades e operações da plataforma de consultoria, bem como nos anúncios, descrições, contas ou seus bancos de dados. Qualquer intromissão, tentativa ou atividade que viole ou contrarie as leis de direito de propriedade intelectual e/ou as proibições estipuladas neste termo tornarão o responsável passível das ações legais pertinentes, bem como das sanções aqui previstas, sendo ainda responsável pelas indenizações por eventuais danos causados.

9 DAS RESPONSABILIDADES

- 9.1 O Sebrae/PR não se responsabiliza pelas interações realizadas entre usuários ou por possíveis danos ou prejuízos oriundos dessas interações.
- 9.2 O Sebrae/PR se exime de qualquer responsabilidade pelas perdas e danos de toda natureza que possam advir da falta de disponibilidade ou de continuidade do funcionamento do portal e dos serviços; da falibilidade do portal e dos serviços, e, em particular, ainda que não de modo exclusivo, se exime pelas falhas no acesso às distintas páginas web do portal ou àquelas a que se prestam os serviços.
- 9.3 O Sebrae/PR se exime de qualquer responsabilidade pelas perdas e danos, de toda natureza, que se possam atribuir à presença de vírus ou de outros elementos nos conteúdos que possam produzir alterações no sistema de informática, documentos eletrônicos ou cadastros de usuários.
- 9.4 O usuário responderá pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que o Sebrae/PR possa sofrer em consequência do descumprimento de qualquer uma das obrigações a que fica submetido por este Termo de Uso.

10. CONDIÇÕES GERAIS

- 10.1 O Sebrae/PR não se responsabiliza por qualquer dano, prejuízo ou perda sofridos pelo usuário vendedor em razão de falhas na internet, no sistema ou no servidor utilizado pelo usuário, decorrentes de condutas de terceiros, caso fortuito ou força maior.



10.2 O Sebrae/PR também não será responsável por qualquer vírus que possa atacar o equipamento do usuário vendedor em decorrência do acesso, utilização ou navegação na internet ou como consequência da transferência de dados, arquivos, imagens, textos, vídeos ou áudio.

10.3 O Sebrae/PR se esforçará para garantir a exatidão das informações fornecidas na Plataforma de Consultoria, bem como que o seu uso não tenha interrupções nem erros. A utilização dos conteúdos disponibilizados, bem como qualquer interpretação sobre o mesmo ou inserção em outros contextos são de responsabilidade exclusiva dos usuários.

10.4 O SEBRAE/PR poderá acessar, a qualquer momento, os dados dos usuários, suas negociações e resultados.

10.5 O Sebrae/PR não pode garantir a disponibilidade e continuidade do funcionamento da Plataforma de Consultoria. Nem todos os Serviços e Conteúdos em geral se encontram disponíveis para todas as áreas geográficas. Quando isto for razoavelmente possível, o Sebrae/PR advertirá previamente as interrupções no funcionamento da Plataforma de Consultoria. O Sebrae/PR tampouco garante a utilidade para a realização de alguma atividade em particular, nem sua infalibilidade e, ainda, que não de modo exclusivo, não garante que os usuários possam efetivamente utilizar a Plataforma de Consultoria.

10.6 As informações contidas neste Portal e neste termo de uso poderão ser atualizadas ou modificadas periodicamente, sem qualquer aviso prévio.

10.7 O Sebrae/PR não controla nem garante a ausência de vírus nem de outros elementos nos conteúdos que possam produzir alterações em seu sistema de informática (software e hardware) ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados em seu sistema de informática.

10.8 O Sebrae/PR, em razão de violação à legislação em vigor ou ao presente termo, conforme a situação, poderá, sem prejuízo de outras medidas, recusar qualquer solicitação de cadastro/habilitação, advertir, suspender, temporária ou definitivamente, a conta de um usuário.

10.9 Todos os itens deste termo são regidos pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil. Para todos os assuntos referentes à interpretação, ao cumprimento ou qualquer outro questionamento relacionado a este termo, as partes concordam em se submeter ao Foro da cidade de Curitiba/PR.

Curitiba, 19 de maio de 2020.