



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO – CS ACADEMY

Última atualização: 05 de Julho de 2023.

Obrigado por escolher da **CS ACADEMY** (a “CS ACADEMY”)!

A **CS ACADEMY** é a única proprietária da Plataforma digital “CS ACADEMY” (a “Plataforma”), a qual visa oferecer cursos e treinamentos voltados à área de *Customer Success* (“CS”).

Ao usar os serviços disponibilizados na Plataforma, você concorda em cumprir e em estar legalmente vinculado por este instrumento denominado Termos e Condições Gerais de Uso (os “Termos de Uso” ou “Termo(s)”).

Por isso, recomendamos fortemente que você se inteire de todas as disposições aqui contidas antes de utilizar qualquer de nossos serviços! Se você utilizar nossos serviços, estará manifestando a concordância com as disposições aqui contidas!

Os Termos de Uso são inteiramente publicizados, desta forma, não será considerado que seja alegado desconhecimento das regras e obrigações aqui estabelecidas.

1. DEFINIÇÕES

1.1 Plataforma: solução desenvolvida para oferecimento de cursos e treinamentos no âmbito de *Customer Success* (“CS”), *Customer Experience* (“CX”) e outras temáticas relacionadas.

1.2 Termos e Condições Gerais de Uso (os “Termos de Uso” ou “Termo(s)”): instrumento pelo qual são determinadas as condições essenciais para uso da Plataforma, as obrigações, direitos e responsabilidades dos Usuários, da empresa CSA TECNOLOGIA E TREINAMENTOS LTDA, inscrita no CNPJ nº 28.822.852/0001-83,



denominada simplesmente como CS ACADEMY e demais Partes envolvidas na utilização da Plataforma, estando todas legalmente a eles vinculados.

1.3 Usuário: Qualquer Parte que utilize a Plataforma.

2. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO

2.1 Para utilização da Plataforma, o Usuário deverá fornecer todos os dados que lhe forem solicitados, de maneira verídica, responsabilizando-se civil e criminalmente pela utilização de dados incorretos ou pertencentes a terceiros, sem prejuízo da respectiva suspensão de acesso à Plataforma.

2.1.1 O uso da Plataforma é de responsabilidade do Usuário. Dessa maneira, é absolutamente vedado qualquer uso ilícito, ilegal ou que provoque danos à **CS ACADEMY** ou a terceiros. Ocorrendo tais danos, será de inteira e exclusiva responsabilidade do Usuário, ou de seu responsável legal, o ressarcimento devido.

2.1.2 O acesso do Usuário é individual e intransferível.

2.2 Caso a **CS ACADEMY** verifique a utilização indevida, ilegal, irregular, ou, ainda, contrária às disposições do presente instrumento, por qualquer Usuário, esta poderá, a seu critério, impedir ou suspender o acesso à Plataforma.

2.3 O cumprimento dos requisitos para utilização da Plataforma, seja em termos de hardware, seja em termos de software, bem como a existência de uma conexão com a internet em velocidade adequada, são de responsabilidade exclusiva do Usuário.

2.3.1 Portanto, recomenda-se aos usuários que possuam uma velocidade estável e com boa velocidade, a fim de que seja evitada qualquer queda durante a utilização da Plataforma, não se



responsabilizando a **CS ACADEMY** por nenhum dano que daí possa advir.

2.4 É responsabilidade do Usuário a utilização de uma senha segura, assim como o seu não compartilhamento a terceiros. Não se responsabilizará a **CS ACADEMY** por qualquer falha nesse aspecto, devendo o Usuário alterar a senha tão logo identifique qualquer espécie de uso indevido.

2.5 O uso dos dados pessoais será regido pelo presente instrumento bem como pela Política de Privacidade.

3. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO

3.1 Sob pena de suspensão e/ou interrupção completa de acesso à Plataforma, sem prejuízo da respectiva responsabilização em todas as esferas aplicáveis, deve o Usuário utilizar a Plataforma somente para os fins pelos quais ela fora concebida, sendo absolutamente vedado, portanto, qualquer utilização ilícita, criminosa, fraudulenta, maliciosa ou danosa.

3.2 O envio de dúvidas, comentários ou qualquer outra interação com Usuários ou colaboradores da **CS ACADEMY** deve ocorrer de forma lícita, cordial e respeitosa.

3.2.1 Caso, por mau uso da Plataforma, o Usuário envie mensagem ou comentário lícito, fraudulento ou criminoso, os danos que daí possam advir não serão de responsabilidade da Plataforma, podendo a **CS ACADEMY**, a seu critério, excluir interações que julgar contrárias a estes Termos.

3.3 Para acesso aos cursos e materiais oferecidos, o **USUÁRIO** deverá realizar o pagamento na forma e valores definidos no site da **CS ACADEMY**.



3.3.1 Pedidos de cancelamento e/ou reembolso deverão ser feitos através dos meios de contato disponibilizados, aplicando-se, neste caso, a legislação vigente à época.

3.3.2 Em caso de cancelamento, passados 7 (sete) dias da compra, haverá multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor das parcelas vincendas.

3.3.3 É permitido ao adquirente o upgrade de plano, mediante contato com o suporte da CS Academy através do email atendimento@csacademy.com.br, e pagamento com condições especiais, neste caso, iniciando nova vigência do plano.

3.3.4 Após o vencimento do plano, sua renovação é automática. Caso o usuário não pretenda pela renovação da mesma, deverá entrar em contato com o suporte da CS Academy através do email atendimento@csacademy.com.br, com 30 (trinta) dias de antecedência do vencimento do plano, informando que não tem interesse na renovação.

3.4 O Usuário deverá observar todas as obrigações legais aplicáveis, sobretudo aquelas relacionadas à proteção de dados pessoais e a propriedade intelectual, esta última exclusivamente de propriedade da **CS ACADEMY**.

3.5 Salvo autorização expressa e por escrito, o Usuário não poderá utilizar os conteúdos disponibilizados na Plataforma ou site da **CS ACADEMY** para qualquer outro fim, sob pena de responsabilidade civil e criminal.

4. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA CS ACADEMY



4.1 A **CS ACADEMY** não se responsabiliza por qualquer dano, prejuízo ou perda sofridos pelo Usuário em razão de falhas em sua conexão com a Plataforma, salvo falha exclusiva da CS ACADEMY.

4.2 A **CS ACADEMY** não se responsabiliza pelas manifestações feitas por Usuários através da Plataforma, adotando, contudo, todas as medidas a seu dispor para evitar que qualquer ato ilícito, fraudulento, danoso ou criminoso seja perpetrado.

4.3 Caso entenda necessário, a **CS ACADEMY** poderá realizar qualquer alteração na Plataforma, a fim de aprimorá-la.

4.4 A **CS ACADEMY** não se responsabilizará por dano decorrente de *phishing*, devendo o Usuário ser diligente e evitar tais danos.

4.5 A **CS ACADEMY NÃO GARANTE** que a) o serviço funcionará ininterruptamente, disponível em qualquer hora ou local específico; b) quaisquer erros ou defeitos serão corrigidos imediatamente; ou c) os resultados do uso do serviço atenderão aos requisitos dos Usuários.

5. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

5.1 A **CS ACADEMY** se reserva o direito de auxiliar e cooperar com qualquer autoridade judicial ou órgão governamental, podendo enviar informações cadastrais e/ou dados pessoais de qualquer Usuário, quando for obrigada por decisão judicial ou por força de determinação legal.

5.2 A **CS ACADEMY** não se responsabiliza por:

- a) Caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação aplicável;
- b) Ações de terceiros que afetem a estabilidade da Plataforma;
- c) Qualquer fraude, declaração fraudulenta ou violação do dever por parte de qualquer Usuário;



- d) Qualquer comentário realizado na Plataforma de maneira ofensiva, ilícita, grosseira ou desrespeitosa a qualquer pessoa.
- e) Qualquer inexatidão nas informações inseridas por Usuários;
- f) Qualquer conteúdo de terceiro, ainda que haja link em sua Plataforma referente a ele;

5.3 A **CS ACADEMY** adota todas as medidas técnicas e organizativas para segurança das informações presentes em sua Plataforma. Nada obstante, nenhum sistema é absolutamente impenetrável, podendo, portanto, sofrer alguma espécie de invasão por hackers ou qualquer outro agente malicioso. Nessas hipóteses, não será a **CS ACADEMY** responsável por qualquer exclusão, obtenção, utilização ou divulgação não autorizada de informações resultantes de ataques que ela não poderia razoavelmente impedir.

5.4 Caso a **CS ACADEMY** seja acionada judicialmente por atos atribuíveis aos Usuários, caberá a estes requerer a respectiva exclusão da **CS ACADEMY** do polo passivo, sob pena do ajuizamento de ação de regresso, em caso de condenação, sem prejuízo de perdas e danos.

5.5 Todas as comunicações que consistam em avisos na Plataforma serão consideradas como efetivamente recebidas e compreendidas na data de seu envio.

6. ALCANCE DOS SERVIÇOS

6.1 Estes Termos não geram nenhum contrato de sociedade, de mandato, de franquia, relação de trabalho, parceria, ou congênere entre o Usuário e a **CS ACADEMY**, servindo somente para reger a utilização da Plataforma.

6.2 Não vale o presente instrumento, de nenhum modo, como meio válido para transmissão da propriedade intelectual referente à



Plataforma, permanecendo este, para todos os fins de Direito, como propriedade única e exclusiva da **CS ACADEMY**.

6.2.1 É vedado ao Usuário modificar, copiar, distribuir, transmitir, exhibir, realizar, reproduzir, publicar, disponibilizar, licenciar ou criar obras derivadas a partir das informações coletadas na Plataforma, bem como transferir ou utilizar para fins comerciais tais informações, softwares, produtos ou serviços, sob pena de violação deste instrumento e caracterização de infração legal.

6.2.2 A marca ou qualquer outro elemento que remeta à identidade visual da CS ACADEMY é exclusivamente de sua propriedade, sendo sua violação punível nos termos da legislação aplicável, sem prejuízo do imediato impedimento e por tempo indeterminado de acesso à Plataforma, bem como das sanções de natureza cível e criminal.

7. PROBLEMAS DECORRENTES DO USO DA PLATAFORMA

7.1 A Plataforma é disponibilizada a Usuários no estado técnico em que se encontra. Dessa maneira, apesar dos inúmeros esforços para que a Plataforma seja livre de interrupções e qualquer defeitos, a **CS ACADEMY** não garante que as funções contidas na Plataforma atendam às necessidade específicas do Usuário, tampouco garante que a operação da Plataforma será ininterrupta ou livre de erros, que qualquer serviço continuará disponível, nem que os defeitos da Plataforma serão corrigidos ou que a Plataforma será compatível ou funcione com qualquer software, aplicativos ou serviços de terceiros.

7.2 A CS ACADEMY ainda poderá, a seu exclusivo critério, suspender, modificar ou encerrar as atividades da Plataforma, mediante comunicação prévia por escrito ao Usuário, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, disponibilizando formas e alternativas de extrair da Plataforma as informações de titularidade do Usuário nele constante, salvo nas hipóteses de caso fortuito ou força maior.



8. MODIFICAÇÃO DOS TERMOS DE USO E DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 Estes Termos de Uso e os documentos integrados por referência expressam o acordo total entre Usuários e a **CS ACADEMY** em relação à utilização da Plataforma.

8.2 Ocasionalmente, a **CS ACADEMY**, a seu livre e exclusivo critério, poderá fazer alterações nesses Termos. Quando tais alterações forem realizadas, os Usuários serão avisados de acordo com as circunstâncias, seja por e-mail, seja por outro meio de contato informado, ou mesmo através da Plataforma.

8.3 Caso qualquer das cláusulas destes Termos seja considerada inválida, as demais permanecerão hígdas e eficazes.

8.4 A não utilização de qualquer dos direitos aqui previstos pela CS ACADEMY não caracterizará, para nenhum fim e efeito de Direito, como aquiescência ou renúncia.

8.5 Ao aceitar estes Termos, o Usuário Reconhece que este Termo de Uso e a Política de Privacidade, parte integrante deste documento para todos os fins de Direito, preveem condições proporcionais, não existindo vícios ou defeitos que possam acarretar a sua nulidade, com destaque para a ausência de dolo, erro, fraude, simulação ou coação, inexistindo qualquer fato que possa ser configurado como estado de perigo ou de necessidade.

9. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO DE ELEIÇÃO

9.1 Todos os itens destes Termos são regidos pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil. Para todos os assuntos referentes à interpretação, ao cumprimento ou a qualquer outro questionamento relacionado a estes Termos, as partes concordam em se submeter ao Foro da Comarca de São Paulo/SP.

10. FALE CONOSCO



10.1 Sempre que necessário, para tratar de qualquer tema envolvendo o uso da Plataforma, ou caso haja qualquer espécie de dúvidas a respeito do conteúdo do presente Termo, por favor, entre em contato através do nosso e-mail: atendimento@csacademy.com.br.

Ao utilizar a Plataforma, os usuários declaram que leram, entenderam e concordaram com todas as informações aqui constantes.

Obrigado por ler nossos Termos. Esperamos que você aproveite os nossos serviços!