
Política de atendimento ao cliente da Class Net Treinamentos e Educação Digital

A **Class Net Treinamentos e Educação Digital**, com intuito de atender todos os nossos clientes de forma célere e eficiente, estabelece esta Política de Atendimento para auxiliar nos questionamentos de todos os nossos Clientes a fim de garantir que todas as suas solicitações sejam atendidas, analisadas e tratadas da melhor forma, prezando sempre pelo princípio da prestação de contas e transparência do atendimento, fazendo jus as expectativas de ambas as partes interessadas.

Nesse passo, estabelece algumas ponderações:

Contatos

- O horário de atendimento do escritório é de segunda a sexta-feira das 09h às 18h.
- Os canais de atendimentos disponibilizados pelo escritório são e-mails. E no caso de reunião, esta deverá ser agendada pelo Microsoft Teams.
- As mensagens serão respondidas em até um dia útil.
- Haverá plantão de dúvidas para esclarecer os questionamentos dos inscritos nos cursos.
- A mentoria será agendada previamente com os mentorandos, que serão atendidos por meio da plataforma MS Teams. Os dados e informações prestados na consultoria são de caráter confidencial e devidamente explicados no contrato de prestação de serviços.
- O agendamento deve ser realizado pelo mentorando do link enviado via MS Teams. Os encontros deverão ser agendados entre o período mínimo de 7 dias e máximo de 15 dias entre um encontro e outro. Em caso de não agendamento pelo mentorando dentro do prazo de 15 dias, a Class Net e sua equipe notificará o

mentorando por meio do MS Teams, informando a situação de agendamento e cancelando o encontro em aberto.

- Os encontros não realizados serão reembolsados, retendo a título de multa a quantia de trinta e cinco por cento do valor pago pelo mentorando.
- Todas as nossas reuniões são gravadas e disponibilizadas a requerimento do cliente. Os links de reuniões serão encaminhados no e-mail cadastrado na plataforma de dados do escritório.
- O WhatsApp corporativo é somente para aviso emergencial, ou seja, casos de saúde, prisão e/ou incolumidade pública. Não será aceito o envio de documentos, fotos, contatos ou dados pessoais por meio desse aplicativo, em nenhuma hipótese.
- O WhatsApp e Telegram corporativo funcionará somente como caixa de recado. Não recebemos documentos, fotos ou contratos por meio dessas ferramentas em nenhuma hipótese.
- O Operador de dados da empresa é a Microsoft e todos os dados ficam armazenados na nuvem da respectiva pessoa jurídica.
- Não é permitido contato no celular pessoal com os diretores ou colaboradores, salvo casos de saúde, prisão e/ou incolumidade pública.

DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE NO ATENDIMENTO

Em razão da Lei Geral de Proteção de Dados, Class Net visando respeitar todas as normas legislativas informa que os dados de todos os nossos clientes serão regidos da seguinte forma:

- Os dados pessoais e sensíveis dos nossos clientes são protegidos pelos nossos softwares de antivírus, antispam e firewall. E serão somente utilizados para o fim a que se destina;

- O objetivo da Class Net na coleta de dados é utilizá-los somente quando efetivamente necessário atendendo aos requisitos legais;
- A necessidade da coleta dependerá do objeto da prestação de serviço, no entanto, nunca coletado em excesso;
- A base legal inicialmente será em razão do contrato e pré-contrato de prestação de serviços jurídicos, cumprimento legal ou regulatório e nos demais casos haverá o enquadramento variando caso a caso;
- O cliente ao utilizar os nossos canais de atendimento concorda integralmente com as nossas [políticas de privacidade](#) e [termo de uso](#);
- Caso o usuário/cliente não se sinta confortável com os nossos termos e políticas, solicitamos contato por e-mail com as suas ponderações para: ana@classnet.tech
- Os usuários/clientes disponibilizam seus dados de forma consciente e quaisquer informações enviadas em excesso sem a solicitação do escritório é de total responsabilidade destes.
- Todos os dados enviados para a Class Net Treinamentos e Educação Digital serão preservados com total sigilo a quem for endereçado e nunca compartilhado sem a devida anuência e/ou autorização do usuário/cliente, salvo nos casos previstos do Art. 7º e 11º da Lei.
- Os dados dos usuários/clientes terão vida útil, ou seja, só permanecerá na nossa base até o fim do objetivo para o qual foi disponibilizado, nos termos da lei;
- Os descartes dos dados armazenados na nuvem serão realizados na plataforma Microsoft seguindo os requisitos deste: <https://docs.microsoft.com/pt-br/compliance/assurance/assurance-data-destruction> ao fim do objetivo atingido, nos termos da lei. Os documentos físicos serão incinerados;

- Todos os direitos dos titulares de dados serão resguardados a fim de que possam exercê-los, conforme artigo 18 da Lei.

DAS CONDUTAS

Esta política de atendimento está diretamente relacionada com o código de ética e conduta que está no sítio eletrônico da empresa, devendo nossos clientes e parceiros atender a todas as normas e regulamentos disponibilizados pela Class Net Treinamentos e Educação Digital.

A Class Net Treinamentos e Educação Digital tem como princípio a moral e a ética de todos os diretores, colaboradores, parceiros e terceirizados seguindo as regras básicas de boa conduta e mantendo sempre o seu compromisso social e institucional com nossos clientes e parceiros.

A gestão e desenvolvimento da Class Net Treinamentos e Educação Digital deve se dar com responsabilidade perante a sociedade, sem vínculo político partidário, mas conforme o humanismo, incentivando comportamentos solidários e em prol da paz, cultura e educação sem fronteiras.

Agradecemos a colaboração e permaneceremos sempre à disposição para demais esclarecimentos.

São Paulo, 22 de outubro de 2021

Class Net Treinamentos e Educação Digital