

1. TERMOS DE USO E CONSUMO - MG Soluções Digitais LTDA (MeuGuru)

Estes Termos de Uso entrarão em vigor a partir de 01/01/2022 e foram atualizados pela última vez em 04 de julho de 2023.

É de extrema importância que você leia e compreenda integralmente estes Termos de Uso, uma vez que sua ciência e concordância são fundamentais para a MG Soluções Digitais LTDA (MeuGuru). Eles estabelecem as condições para a utilização desta plataforma.

Estes Termos de Uso foram cuidadosamente elaborados/adaptados para atender às finalidades e atividades desta plataforma. Além disso, eles foram redigidos de forma concisa, facilitando a leitura completa do documento.

Ao aceitar os Termos de Uso, você reconhece que a MG Soluções Digitais LTDA será a controladora dos seus dados pessoais, registrada sob o CNPJ nº 42.269.770/0001-84, com sede na Cidade de Serra, Estado do Espírito Santo, na Av. Eldes Scherrer Souza, nº 975, Ative Centro Empresarial, sala nº 705, Parque Residencial Laranjeiras, Serra/ES, CEP: 29.165-680.

É importante destacar que o MeuGuru opera inteiramente de forma virtual, incluindo todas as interações e atendimentos realizados na plataforma.

2. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

O MeuGuru é uma plataforma online que conecta um aluno até um tutor (geralmente referido como “tutor” ou “Guru”) para fornecer serviço de auxílio digital na forma do ensino por resolução, cotidianamente representado pela confecção de uma situação-problema, em que o aluno apresente dificuldade. É essencial que alunos e tutores leiam atentamente seus respectivos manuais para alinhar-se com os objetivos da plataforma.

Os serviços oferecidos incluem, mas não estão limitados a: pesquisar e solicitar auxílio de professores/estudantes/monitores, facilitar parcerias corporativas,

encontrar monitores para auxílio nas disciplinas curriculares, procurar e intermediar a contratação de professores/estudantes/monitores para fornecer auxílio na realização de pesquisas, trabalhos e projetos, desde que a atividade em questão ADMITA consulta.

É importante destacar que a contratação ocorre entre o usuário cliente e o usuário prestador (geralmente denominado “guru”). Portanto, a plataforma MeuGuru não se responsabiliza pelo insucesso da contratação entre os usuários, sejam eles clientes ou prestadores, uma vez que apenas intermedia e viabiliza os meios de contato.

As atividades desempenhadas pela plataforma são unicamente atividades de meio, classificadas pela ausência de comprometimento para com o resultado final do trabalho, e não atividades fins; o que significa que a plataforma não se responsabiliza pelo resultado final obtido pelo usuário cliente, fornecido pelo tutor; sobretudo por apenas viabilizar a intermediação entre tutor e aluno.

Os tutores atuam como assistentes pessoais de um aluno e atendem às suas solicitações. Conforme declarado acima, o MeuGuru disponibiliza uma plataforma com tecnologia relacionada para que os usuários se conectem com os tutores online e por meio de interface de texto e conduzam a transação por meio de nossa interface de texto, conforme solicitado pelos usuários.

É expressamente proibida a tentativa de contratação do serviço de auxílio em resoluções (ensino por resolução) com a finalidade de desempenhar qualquer tipo de certame público e/ou processo seletivo, por ser evidente a vedação de consulta à materiais, internet e tutores.

A utilização da plataforma destina-se ao auxílio pessoal do contratante, que não envolva qualquer tipo de processos seletivos e/ou certames públicos. A contratação do auxílio só é permitida quando a demanda solicitada pelo aluno permitir consulta a materiais, internet e pessoas diversas, tais como os tutores.

Todo o contato entre aluno e tutor deve ser intermediado por meio da plataforma, sendo vedado, tanto a tutor quanto a aluno, recrutar serviços/clientes por meio da

plataforma, bem como compartilhar dados pessoais com finalidade de comunicação externa à plataforma. Isso pode resultar em exclusão da plataforma e rejeição de pagamentos pendentes, caso ocorra recrutamento de alunos ou ações de má-fé por parte dos tutores.

Por fim, o "Guru" é o tutor que efetua o cadastro no site, com a finalidade de contribuir com os alunos/clientes por meio da confecção de resoluções, da forma como solicitadas pelos alunos. O termo "aluno" refere-se a qualquer pessoa que entre na plataforma para solicitar o envio e confecção de algum tipo de resolução.

3. CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

A contratação dos serviços é considerada válida a partir do pagamento inicial, a menos que um valor diferente seja acordado. Esse pagamento inicial marca o início do contrato de prestação de serviços entre o usuário contratante e o usuário freelancer/tutor, a menos que seja estipulado de outra forma com o suporte da plataforma.

Os serviços oferecidos pela MeuGuru são no formato pré-pago, o que significa que os usuários devem realizar o pagamento do serviço antecipadamente antes de poderem iniciar o chat para contato com o guru e dar início à resolução, utilizando os recursos da plataforma.

Os métodos de pagamento podem incluir opções específicas, como cartão de crédito, PIX ou boleto. No entanto, é importante observar que os pagamentos via boleto podem levar até 2 (dois) dias úteis para serem compensados na conta da empresa. Por esse motivo, quando houver necessidade imediata de solicitação e realização do pedido, recomendamos que o pagamento seja efetuado por meio de outro método de pagamento.

É essencial ressaltar que não há compromisso no envio do pedido e na recepção de ofertas. O pagamento é efetuado somente após a escolha de uma das ofertas registradas pelos gurus na plataforma. Portanto, o usuário é responsável por

verificar os preços, termos e condições associados aos pacotes de serviço pré-pago antes de efetuar a compra.

4. DO PAGAMENTO DOS TUTORES

O guru receberá o pagamento pelas demandas realizadas por meio de saques dos valores disponíveis diretamente na plataforma, utilizando sua nova "Carteira do Guru."

Essa atualização foi lançada em 03 de julho de 2023 e introduziu a capacidade do guru de visualizar o saldo em qualquer lugar, no cabeçalho da plataforma. Este recurso foi adicionado para permitir que os gurus acompanhem o total a receber pelos seus trabalhos e o valor disponível para saque. Por motivos de segurança, os valores do saldo podem ser ocultados no cabeçalho, se desejado.

É importante compreender a diferença entre "saldo a receber" e "saldo disponível." Os "saldos a receber" representam o valor de todos os pedidos realizados e a serem realizados pelo guru. Após 7 dias da entrega, o pagamento é liberado para saque. Esse período de 7 dias corresponde ao prazo de garantia, durante o qual o aluno pode solicitar reembolso e validar a entrega. Após essa confirmação, o valor é liberado para saque.

Durante todo o período de questionamento do aluno, que deve acionar o canal de suporte dentro do prazo de garantia contratual, o pagamento do tutor permanecerá retido. No caso de contestação relacionada ao pagamento, e se o aluno apresentar justificativas que indiquem erros significativos cometidos pelo tutor, que excedam 40% do valor do pedido, o tutor não receberá pelo serviço prestado devido à baixa qualidade da tutoria, a menos que a culpa do aluno seja comprovada por um motivo razoável.

Devido ao desempenho do tutor e à dinâmica da plataforma, pode haver retenção de saldo e/ou reembolso em certas situações, incluindo, mas não se limitando a:

1. Entrega de solução após o prazo estipulado pelo aluno.
2. Entrega incompleta.
3. Ausência em um atendimento ao vivo (resolução ao vivo).
4. Baixa assertividade (inferior a 60%).
5. Comprovação de plágio ou suspeita de uso excessivo de inteligência artificial na produção das soluções (por exemplo, Chat GPT).
6. Desrespeito à formatação indicada no site (respostas ilegíveis, desorganizadas, etc.).
7. Compartilhamento de dados pessoais via chat da plataforma, informações do perfil, envio de materiais ou propostas em pedidos.
8. Indução à obtenção de dados pessoais do aluno via chat da plataforma, informações do perfil, envio de materiais ou propostas em pedidos.
9. Omissão de suporte a alunos atendidos (comunicação via chat) ou comunicação com a equipe da MeuGuru (muitas vezes precisamos do retorno do tutor para encaminhar uma resposta ao aluno).
10. Crimes resultantes de preconceito, como intolerância racial, étnica, religiosa ou de nacionalidade, seja contra o aluno ou contra nossa equipe.
11. Alto número de trabalhos desistidos (a critério da equipe da MeuGuru).
12. Bloqueio de saldo devido a suspensão ou banimento da conta (cujo motivo foi previamente descrito). Em casos de banimento, a plataforma não é responsável pelo pagamento de possíveis saldos pendentes, devido à alta probabilidade de pedidos de reembolso por parte dos alunos atendidos pelo tutor banido.

Esses critérios relacionados ao desempenho são avaliados automaticamente por tutores independentes que não têm relação com o projeto em questão ou com a dinâmica da plataforma que conduz o processo.

5. DO CANAL DE SUPORTE

Todas as comunicações relacionadas a reembolsos e outras consultas relacionadas à resolução devem ser direcionadas exclusivamente ao Canal Oficial de Suporte da MeuGuru. Isso implica que qualquer pedido de reembolso ou questionamento feito por meio de canais diferentes do Suporte não será considerado e não terá impacto no prazo de reembolso de 7 (sete) dias.

Em outras palavras, todas as solicitações de reembolso e questionamentos relacionados à resolução devem ser enviados diretamente ao Suporte, pois não serão reconhecidas outras formas de apresentação de reclamações que não sejam as indicadas pelo Canal Oficial de Suporte.

O Suporte tem um prazo de até 5 dias para conduzir uma análise detalhada da solicitação, podendo solicitar a colaboração de tutores terceiros para auxiliar na avaliação da solicitação. Durante esse período de 5 dias, todas as deliberações serão comunicadas por meio do canal de suporte.

6. DO CONTATO AUTOMATIZADO

Ao efetuarem o cadastro no site, tanto os clientes quanto os tutores concordam em receber mensagens automatizadas e ligações robotizadas para fins informativos relacionados aos pedidos em andamento. Caso algum dos cadastrados (seja aluno ou tutor) deseje desativar o recebimento dessas mensagens e ligações automatizadas, existe a opção para fazê-lo, contatando o time de suporte a abrindo uma solicitação.

7. “GRUPO LIVE” – RESOLUÇÃO AO VIVO

Nas resoluções em tempo real, gerenciadas por meio dos chats ao vivo, ocorre a interação entre aluno e tutor, a comunicação é estritamente conduzida através do chat da plataforma. Para acessar, basta clicar no ícone de conversa no canto direito da página do aluno. Quinze minutos antes da data e horário agendados pelo contratante, uma notificação é enviada para garantir o acesso à resolução, por mais

que ambas partes tenham acesso ao chat imediatamente após a confirmação do pedido/pagamento (por parte do usuário).

Registramos integralmente todas as conversas para proporcionar maior segurança e privacidade dos dados dos nossos usuários. O chat também oferece recursos para organização e gerenciamento do atendimento.

O Guru contratado está autorizado a fornecer tutoria e confeccionar resoluções exclusivamente para o pedido específico do contratante. As resoluções das questões solicitadas devem ser apresentadas de preferência com a indicação do número (por exemplo, Questão nº 1), para melhor organização.

O Guru deve estar disponível no chat durante todo o período de tutoria contratado pelo aluno, mas não é obrigado a permanecer no chat antes do início ou após o término do horário de tutoria contratado. Portanto, é fundamental que o aluno respeite o tempo contratado, pois após esse período, o tutor poderá sair do chat sem qualquer impedimento.

O chat fica disponível após a confirmação do pagamento no sistema e permanece aberto normalmente pelo prazo estabelecido pela plataforma, que é de 48 horas após a conclusão do atendimento, podendo ou não ser habilitado posteriormente pela equipe de suporte em casos de solicitação pelas partes. No entanto, tanto o guru quanto o aluno não são obrigados a estar online simultaneamente antes ou após o período contratado.

É expressamente proibida a contratação de tutoria para auxílio, esclarecimento ou confecção de resoluções explicativas em situações que envolvam processos seletivos e/ou concursos públicos. A violação dessa regra resultará na interrupção imediata do atendimento e na aplicação das medidas legais cabíveis.

Não é permitido qualquer comportamento ofensivo por parte do tutor ou do aluno. A plataforma não tolera desrespeito em qualquer circunstância e poderá interromper o atendimento se isso ocorrer, aplicando penalidades como exclusão do tutor e retenção de eventuais saldos a seu favor.

Também é proibida qualquer tentativa de comunicação externa ao chat, uma vez que todo o contato direto entre tutor e aluno deve ser intermediado pela plataforma. Para denunciar qualquer descumprimento dos termos, os chats possuem uma opção de contato direto com o suporte, sendo de responsabilidade exclusiva do aluno ou tutor acionar o suporte em caso de necessidade.

Em caso de dúvida, entre em contato com o Suporte Oficial da plataforma através do "meuguru.com".

8. DO DIREITO DE DESISTÊNCIA

O direito de desistência da contratação poderá ser exercido no prazo legal de até 7 (sete) dias, contados a partir da entrega definitiva do material solicitado pelo contratante. No entanto, o direito de desistência fica vinculado ao envio, por parte do contratante, do material definitivo utilizado para a finalidade originalmente contratada, dentro do prazo de 7 (sete) dias. Esse procedimento visa evitar o uso indevido do direito de desistência, como por exemplo, o recebimento e uso do material para, posteriormente, solicitar o reembolso por desistência. Informações detalhadas sobre o processo de desistência com direito a reembolso estão descritas na seção "REEMBOLSO".

9. DA TOLERÂNCIA

No auxílio de resolução com prazo determinado, a parte contratante do serviço concorda com um período de tolerância de 15 (quinze) minutos após o prazo inicialmente designado. Isso significa que, se o contratante estabelecer um prazo final para a entrega de uma resolução às 13:00 de 10/01/2022, haverá uma tolerância até 13:15 horas.

Da mesma forma, na resolução ao vivo, o aluno deve aguardar uma tolerância de 15 (quinze) minutos para que o tutor possa ingressar no chat, considerando o prazo inicialmente acordado. Portanto, se a tutoria em tempo real estiver agendada para

10/01/2022, das 13:00 às 15:00, o aluno deve estar ciente de que o tutor tem até 13:15 para ingressar, e o aluno deve permanecer disponível até 15:15, sem prejuízo em sua remuneração pelo serviço de freelancer educacional.

10. GARANTIAS E SEGURANÇAS

A plataforma oferece diversas garantias e medidas de segurança para seus clientes, incluindo:

1. Garantia de ajustes: Caso identifique qualquer incoerência, o chat estará disponível por 48 horas após a entrega para que você e o tutor possam conversar e fazer ajustes.
2. Garantia de satisfação: Se não estiver satisfeito com o serviço prestado pelo tutor, poderá solicitar ajustes e correções até 7 dias após a entrega do trabalho.
3. Garantia de segurança: A plataforma possui medidas de segurança para proteger as informações dos clientes e dos tutores, mantendo o anonimato do aluno e oferecendo um sistema de pagamento seguro.
4. Garantia de qualidade: Todos os tutores passam por um rigoroso processo seletivo e são avaliados pelos clientes após a conclusão dos trabalhos, assegurando a qualidade dos serviços prestados.
5. Garantia de assertividade acima de 60%: Caso a resolução apresente uma assertividade inferior a 60%, você pode abrir uma solicitação de reembolso. O prazo para essa solicitação é de até 7 dias após a data de entrega do pedido. No entanto, é importante destacar que essa garantia diz respeito à assertividade da entrega feita pelo tutor, não à nota obtida pelo aluno em sua instituição de ensino.
6. Suporte ao cliente: A plataforma oferece suporte ao cliente por meio do WhatsApp, e-mail e Instagram para auxiliá-los em dúvidas ou problemas que possam surgir durante o atendimento. O horário de atendimento é

de segunda a sexta, das 08h às 20h, e aos sábados e domingos, das 10h às 18h.

11. DO REEMBOLSO

O reembolso integral poderá ser solicitado nas seguintes situações:

1. Total desvirtuação da atividade: Isso ocorre quando o produto final entregue ao usuário contratante é completamente diferente daquele solicitado. Por exemplo, se a solicitação foi para um material de física e foi entregue um material de geografia.
2. Descumprimento do prazo de entrega: Considerando a política de tolerância já estabelecida nestes Termos, o reembolso será concedido se o tutor ultrapassar um prazo superior a 15 (quinze) minutos de atraso na entrega.
3. Erros conceituais graves: Isso engloba erros que resultam na perda total da atividade, ou seja, quando a resolução não segue de forma adequada a solicitação do usuário contratante. Por exemplo, se o pedido deveria obrigatoriamente ser resolvido utilizando a fórmula X, mas foi utilizado um método completamente diferente, resultando em um erro total na atividade.

§ 1º: Considera-se material completamente diverso do solicitado quando ocorre a entrega de um produto diferente do que foi requerido, como no exemplo em que a solicitação era de um material de física, mas foi entregue um material de geografia.

§ 2º: As hipóteses elencadas acima para reembolso integral são taxativas e não podem ser extrapoladas.

§ 3º: O contratante deve encaminhar a resolução em que foi constatado o erro, especificando claramente os pontos equivocados da atividade, para que a reclamação seja considerada válida. Apenas questionamentos pontuais serão considerados para análise de reembolso.

As demais condições e detalhes para solicitação de reembolso estão disponíveis no Manual do Aluno, que deve ser lido como complemento dos termos ora acordados.

Após a data de solicitação do reembolso, a plataforma possui um prazo de até 5 (cinco) dias para análise e validação do pedido, com um adicional de até 48 horas para a liberação do valor, caso o pedido de reembolso seja validado.

12. DOS DIREITOS AUTORAIS

O usuário contratante deve estar ciente de que o material de apoio solicitado não é exclusivo, ou seja, pode ser usado para dar suporte a outros usuários contratantes. Essa observação visa esclarecer que a resolução enviada como exemplo é um documento de referência e não deve substituir a responsabilidade do aluno em conferir e realizar a tarefa. Afinal, a tarefa é de responsabilidade do aluno, e o tutor é apenas um recurso de apoio no processo de aprendizado

13. CRÉDITOS E CUPONS

O usuário reconhece que a aquisição de créditos ou pacotes de serviço pré-pago é uma transação separada e independente dos serviços específicos que serão utilizados posteriormente na plataforma

14. DO PLÁGIO

Qualquer suspeita de plágio será investigada, e as partes envolvidas podem ser expulsas da plataforma. Se for constatado plágio em qualquer resolução encaminhada, é responsabilidade do aluno relatar o incidente à plataforma. No entanto, se o aluno não conferir o material entregue e a reclamação for de plágio, tanto o aluno quanto o tutor podem ser expulsos da plataforma. Além disso, não

haverá reembolso nos casos de plágio se o aluno não realizar a conferência, uma vez que isso demonstra má-fé e violação do Código de Honra da plataforma.

É obrigação do aluno verificar o material recebido, pois o objetivo do ensino por resolução é permitir que o aluno adquira a capacidade de resolver problemas por conta própria, utilizando o documento enviado pelo tutor como referência.

A penalidade aplicável ao tutor e ao aluno em caso de plágio não verificado pelo aluno visa coibir o mau uso da plataforma.

Por fim, os tutores são obrigados a utilizar materiais de autoria própria ou com referências transparentes e são proibidos de utilizar o software para produzir trabalhos ou apresentações, exceto em casos específicos, sujeitos a penalidades na plataforma

15. DA UTILIZAÇÃO DOS MATERIAIS LANÇADOS NA PLATAFORMA

Os tutores autorizam a plataforma a utilizar os documentos enviados e as produções realizadas no sistema. No entanto, eles têm o direito de negar essa autorização ao lançar o documento no sistema, indicando seu desinteresse em permitir o uso do material produzido

16. DO CONTATO E DA SUBSTITUIÇÃO DE TUTOR

O contato entre aluno e tutor deve ser realizado exclusivamente por meio da plataforma, e não é permitido em hipótese alguma estabelecer comunicação externa à plataforma nos casos em que o aluno adquiriu o tutor pela plataforma. Qualquer tentativa de burlar essa regra pode resultar na exclusão das partes envolvidas.

No caso de um tutor violar esse regulamento, além da penalidade de exclusão, ele poderá ter parte ou a totalidade dos valores devidos retidos, dependendo da

gravidade do ato. A plataforma trabalha com tutores de alta qualidade que passam por rigorosos processos de seleção, garantindo assim a boa-fé e a qualidade dos serviços oferecidos.

Além disso, em casos de falta grave cometida pelos tutores, todos os trabalhos do tutor removido da plataforma devido a essa falta grave podem ser cancelados e encaminhados para outros tutores, afetando, neste caso, o pagamento pendente.

17. DO PRAZO DE RESPOSTA PELO SUPORTE

Todos os usuários que concordam com estes termos de uso devem estar cientes de que o canal de Suporte da plataforma tem um prazo de resposta de até 12 (doze) horas, sem prejuízo do prazo de 05 (cinco) dias para solicitações de revisões e reembolsos. Em outras palavras, se o contratante solicitou um reembolso dentro do prazo de 07 (sete) dias, independentemente do horário ou dia em que o Suporte responda, o pedido de reembolso será considerado dentro do prazo.

O horário de funcionamento do canal de suporte é fixo durante os dias úteis, das 08:00 às 20:00 horas. Aos sábados, o atendimento é das 10:00 às 18:00 horas.

18. MOTIVOS PARA EXCLUSÃO OU AFASTAMENTO DE USUÁRIO

18.1 RAZÕES DE EXCLUSÃO DE TUTOR

Constitui razão para exclusão do tutor:

1. Reclamações frequentes de alunos que não obtiveram uma resolução satisfatória. Considera-se frequente, para fins deste inciso, reclamações superiores a 03 (três) vezes em um período de 15 (quinze) dias.
2. Cancelamentos excessivos de atividades sem justificativa adequada.
3. Ausência de envio de resoluções sem justificativa prévia.

4. Falta de resposta à Equipe MeuGuru por mais de 24 (vinte e quatro) horas.
5. Cancelamento frequente de atividades (mais de 02 vezes em 15 dias).
6. Não comparecimento injustificado à Resolução ao Vivo.
7. Falta de respeito com qualquer pessoa que interaja com a plataforma MeuGuru.
8. Tentativa de contato com o aluno por meios externos à plataforma.
9. Fornecimento de informações falsas sobre a plataforma ao aluno.
10. Tutoria em situações vedadas, como "Processos Seletivos" ou "Certames Públicos".
11. Falsificação de qualquer resolução.
12. Uso recorrente comprovado de software para produção de qualquer trabalho ou apresentação, exceto em casos específicos.

18.2 RAZÕES PARA EXPULSÃO OU AFASTAMENTO DO ALUNO

Constitui motivo para expulsão e/ou afastamento do aluno:

1. Inserir informações pessoais nos pedidos ou no chat para estabelecer contato com o tutor fora da plataforma.
2. Desrespeitar os Gurus (tutores) ou a Equipe MeuGuru.
3. Assediar virtualmente tutores ou qualquer colaborador da plataforma.
4. Solicitar tutoria para "Processos Seletivos" ou "Certames Públicos".

19. RAZÕES PARA INDEFERIMENTO DE PEDIDO DE INGRESSO NO QUADRO DE TUTORES

Constitui motivo para indeferimento de pedido de ingresso no quadro de tutores:

1. Não estar matriculado em nenhum curso de ensino superior ou não ser bacharel, ou estar em um período inicial do curso de graduação (por exemplo, abaixo do 5º período).
2. Inserir informações falsas no documento de cadastro na plataforma.
3. Demorar mais de 24 (vinte e quatro) horas para responder à primeira mensagem da equipe de administração.
4. Não comparecer à reunião online designada oportunamente.
5. Cancelar reuniões constantemente.
6. Registrar-se como tutor em áreas com pouca demanda.

20. DA RESPONSABILIDADE DAS PARTES

Embora a plataforma atue como intermediadora, todas as contratações realizadas por meio dela estão sujeitas a estes Termos, incluindo as disposições sobre responsabilidade por mau uso de seu sistema.

21. DA RESPONSABILIDADE PELO PEDIDO FORMULADO NA PLATAFORMA

A responsabilidade pelo lançamento de pedidos na plataforma recai exclusivamente sobre o aluno. Isso implica que ao fazer um pedido, o aluno deve estar ciente de que a situação em que solicita assistência AUTORIZA consulta, seja pela internet, livros ou tutoria. Isso se baseia na premissa da boa-fé e probidade, presumindo-se que os pedidos formulados pelo usuário-aluno não possuam barreiras éticas ou legais.

Portanto, se um aluno solicitar serviços de tutoria ou consultoria sem autorização, sabendo que a metodologia envolve resolução de problemas, ele assume total responsabilidade por essa ação. A plataforma, sempre que necessário e possível, pode notificar as instituições competentes em casos de condutas inadequadas.

A responsabilidade pelo envio de materiais também é do aluno. Se um material for entregue de forma incompleta, ilegível ou inadequada, o tutor deverá elaborar uma resolução explicativa da maneira mais plausível possível, e o aluno não poderá

questionar a falta de completude da resolução se isso se dever ao material enviado de forma inadequada.

Se um tutor receber pagamento por um pedido que a plataforma reembolsou ao aluno, parcial ou integralmente, o tutor é responsável por devolver o montante correspondente ou abater o valor devido. O tutor tem um prazo de 14 dias corridos, a contar da notificação emitida pela plataforma, para fazer a devolução.

Embora a responsabilidade pela formulação dos pedidos seja do aluno, o tutor pode denunciar à administração da plataforma pedidos suspeitos ou tendenciosos que não estejam em conformidade com as diretrizes, como pedidos óbvios (e proibidos) de consultoria envolvendo certames públicos e vestibulares.

A plataforma se compromete a cancelar imediatamente pedidos que, após denúncia à administração, violem claramente estes Termos ou o manual do aluno.

Uma vez que o aluno é quem seleciona e escolhe o tutor, só é possível que o aluno solicite reembolso do valor pago caso o tutor não preste os serviços conforme o esperado, dentro do prazo de garantia. Portanto, quaisquer perdas ou danos resultantes de falhas na prestação de serviços por parte do tutor não são de responsabilidade da plataforma, pois é o aluno quem seleciona e escolhe o tutor.

21. DA RESPONSABILIDADE PELO PEDIDO FORMULADO NA PLATAFORMA

A responsabilidade pelo lançamento de pedidos na plataforma é exclusivamente do aluno. Isso implica que o aluno deve estar ciente de que ao formular um pedido, ele AUTORIZA a consulta a fontes externas, como a internet, livros ou tutoria. Partindo da premissa da boa-fé e probidade, presume-se que os pedidos feitos pelo aluno não possuam restrições éticas ou legais.

Portanto, se o aluno solicitar serviços de tutoria ou consultoria sem autorização, mesmo sabendo que a metodologia envolve resolução de problemas, ele assume total responsabilidade por essa ação. A plataforma, sempre que possível e

necessário, poderá notificar as instituições competentes em casos de condutas inadequadas.

A responsabilidade pelo envio de materiais também recai sobre o aluno. Se um material for entregue de forma incompleta, ilegível ou inadequada, o tutor deverá elaborar a resolução explicativa da forma mais plausível possível, e o aluno não poderá questionar a falta de completude da resolução se isso se dever ao envio inadequado do material por parte do aluno.

Se um tutor obtiver benefício financeiro de um pedido pelo qual a plataforma tenha reembolsado o aluno, seja parcial ou integralmente, o tutor será responsável pela devolução ou abatimento do valor devido, dependendo do que for mais favorável para o tutor. O prazo para a devolução será de 14 dias corridos, a contar da notificação emitida pela plataforma.

Embora a responsabilidade pela formulação dos pedidos seja do aluno, o tutor pode denunciar à administração da plataforma pedidos suspeitos ou tendenciosos que não estejam em conformidade com as diretrizes, como pedidos óbvios (e proibidos) de consultoria envolvendo certames públicos e vestibulares.

A plataforma fica responsável por efetuar o imediato cancelamento de pedidos que, após denúncia à administração, violem claramente estes Termos ou o manual do aluno.

Uma vez que o aluno é quem seleciona e escolhe o tutor, só é possível que o aluno solicite reembolso do valor pago caso o tutor não preste os serviços conforme o esperado, dentro do prazo de garantia. Portanto, quaisquer perdas ou danos resultantes de falhas na prestação de serviços por parte do tutor não são de responsabilidade da plataforma, visto que é o aluno quem seleciona e escolhe o tutor.

22. DO LOGIN SOCIAL E DO USO DE DADOS PARA FINS COMERCIAIS

Ao optar por fazer login na plataforma utilizando suas credenciais do Google ou do Facebook, você concorda com os termos abaixo relacionados ao uso de seus dados pessoais para a realização do cadastro e para fins comerciais, incluindo campanhas de marketing e outras finalidades. Certifique-se de ler e compreender estas disposições antes de prosseguir com o login social.

22.1 CADASTRO POR MEIO DE LOGIN SOCIAL

Ao optar pelo login social através de suas contas do Google ou do Facebook, você autoriza a plataforma MeuGuru a acessar as informações de perfil público dessas contas, que podem incluir seu nome, foto de perfil, endereço de e-mail e outras informações disponíveis publicamente em seu perfil. Esses dados serão utilizados para preencher seu perfil na plataforma e facilitar o processo de cadastro e comunicação.

22.2 USO DOS DADOS

Além do uso para o cadastro, você concorda que a plataforma MeuGuru pode utilizar os dados obtidos por meio do login social com o Google ou o Facebook para fins comerciais. Isso pode incluir, mas não está limitado a:

- a) Campanhas de marketing direcionadas: A plataforma poderá utilizar suas informações de perfil para personalizar campanhas de marketing e fornecer anúncios, promoções ou conteúdo relevante com base em seu perfil e interesses.
- b) Comunicações comerciais: A plataforma poderá entrar em contato com você por meio do endereço de e-mail fornecido no seu perfil para enviar informações sobre serviços, atualizações, ofertas especiais, newsletters e outros comunicados relacionados à plataforma.

c) Análise de dados: A plataforma pode analisar dados agregados e não identificáveis para melhorar seus serviços, entender o comportamento do usuário e realizar pesquisas de mercado.

d) Compartilhamento de informações com terceiros: A plataforma poderá compartilhar informações agregadas e não identificáveis com parceiros comerciais, anunciantes e terceiros para fins comerciais.

22.3 REVOGAÇÃO DE CONSENTIMENTO

Você tem o direito de revogar seu consentimento a qualquer momento, impedindo o uso de seus dados pessoais. Para fazê-lo, entre em contato com o suporte da plataforma por meio do e-mail contato@meuguru.com.

Ao prosseguir com o login social usando suas credenciais do Google ou do Facebook, você reconhece que leu, compreendeu e concorda com as disposições desta cláusula relacionadas ao uso de seus dados pessoais pela MeuGuru. Se você não concorda com essas disposições, recomendamos que escolha outra forma de cadastro na plataforma.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Tanto o aluno quanto o tutor devem ler seus respectivos manuais para compreender todas as funcionalidades da plataforma e aderir ao Código de Honra.

Estes termos de uso foram redigidos de forma mais simples para garantir que os contratantes tenham pleno entendimento do que estão contratando. No entanto, em caso de dúvidas ou se desejar flexibilizar alguma das disposições deste documento, não hesite em entrar em contato pelo e-mail contato@meuguru.com.

Se você concorda com esses termos, por favor, cadastre-se na plataforma. Caso contrário, entre em contato com o Suporte através do e-mail mencionado, se desejar discutir possíveis modificações pontuais nestas disposições.