**FREIRE CRUZ CURSOS: BEM-VINDO A BORDO**

Olá, querido(a) aluno(a),

Tudo bem?

Primeiramente, agradecemos a escolha do(s) nosso(s) cursos e faremos o nosso melhor, sempre, para que você tenha a plena satisfação e o máximo aprendizado.

Fique ligado em nossas redes e saiba de todas as novidades:

* Instagram: <<https://www.instagram.com/freirecruzoficial/>>

1. **SUPORTE**

O suporte aos alunos da Freire Cruz se dá através do e-mail [**suporte@freirecruz.com**](mailto:suporte@freirecruz.com) (e-mail para dúvidas, erros, criação de acesso ao SAP e venda de acesso adicional).

Atualmente nosso tempo de resposta tem sido inferior a 2 horas. Temos, como meta, 6 horas e o tempo máximo é de 24 horas

O suporte trabalha nos seguintes horários:

* **Segunda a Sábado: 08:00 às 18:00**

Após esses horários, **o suporte trabalha em esquema de plantão**. Pode ficar tranquilo(a) que as suas dúvidas serão respondidas, mesmo que demore um pouco mais.

Em alguns casos, é necessário o acesso remoto ao computador do aluno. Quando necessário, marcaremos um dia e horário para atendimento. A ferramenta utilizada é o AnyDesk, disponível em <<https://anydesk.com/pt/downloads>>. O tutorial do Anydesk está na pasta de arquivos do curso.

Abaixo estão as informações sobre os nossos canais de comunicação para cada curso que oferecemos:

1. **O SAP DO ZERO AO PROFISSIONAL:**

* Telegram: <<https://t.me/+HR66uZBabM5hOTAx>>

1. **INDISPONIBILIDADE DE SISTEMA**

Pode ocorrer do SAP ficar fora do ar por alguns motivos, como queda de energia, indisponibilidade de internet ou manutenção do próprio SAP.

No caso das manutenções, os anúncios são feitos nos Telegram dos cursos. Por isso é importante que você faça parte do nosso grupo. Além disso, as dicas, aulas novas e futuras mentorias também serão anunciadas por lá.

Pensando nessas indisponibilidades, a Freire Cruz concede 10 dias de acesso (na criação do ID), de forma a compensar o aluno nesses casos. **Não haverá reposição de tempo em intercorrências inferiores a 10 dias** (esse tempo já foi dado ao aluno no ato da criação do ID).

1. **CANCELAMENTO DE CURSOS**

É algo raríssimo, entretanto é possível e pode acontecer.

Se for esse o seu caso, é só seguir o procedimento abaixo:

* 1. **SAP DO ZERO AO PROFISSIONAL**

**A Udemy permite o reembolso do curso em até 30 dias da compra**.

Para isso, basta seguir o procedimento nos links

<<https://support.udemy.com/hc/pt/articles/229604248-Como-pedir-o-reembolso-de-um-curso>>

<<https://support.udemy.com/hc/pt/sections/206457407-Reembolsos>>