

## **Termos de Uso EF English Live**

### **BR Standard**

Pelo presente instrumento, de um lado, **EF LANGUAGE LEARNING SOLUTIONS LTD.** (“**EF English Live**”), com sede na Cidade de Lucerne, Suíça, na rua Haldenstrasse 4, 6006, registro CH-115.946.607, e de outro lado, o **Aluno**, que aderiu ao curso **BR Standard** oferecido pela **EF English Live**, doravante denominado simplesmente **Aluno** ou **Usuário**, estabelecem as seguintes cláusulas e condições para a prestação do serviço ora contratado:

#### **1. Sobre o Serviço**

**1.1** O Usuário terá direito a:

- (i) acesso à escola **EF English Live** por 12 (doze) meses, com início na data de recebimento do e-mail de consolidação da contratação e boas-vindas a ser enviado pela **EF English Live** para o Usuário (“Prazo do Contrato”);
- (ii) acesso por tempo ilimitado ao conteúdo de cursos da **EF English Live** durante o período de 12 (doze) meses, desde que mantida a condição de Aluno ativo;
- (iii) acesso a todos os conteúdos dos cursos disponíveis, sendo que o usuário poderá cursar apenas 1 (um) curso de cada vez, não havendo a possibilidade de inscrição em mais de 1 (um) curso simultaneamente durante o período de 12 (doze) meses ou até o término de sua vigência.
- (iv) acesso às aulas de conversação em grupo com professores online nativos em inglês ou com grau de conhecimento e proficiência equivalente, em quantidade ilimitada, a serem usufruídas exclusivamente durante o período da licença, a cada uma com duração de aproximadamente 45 (quarenta e cinco) minutos, com início a cada meia hora;
- (v) acesso a 12 (doze) aulas de conversação particulares com professores online nativos em inglês ou com grau de conhecimento e proficiência equivalente durante o período de sua licença, sendo 01 (uma) aula de conversação particular por mês no período de 12 (doze) meses, cada uma com duração de aproximadamente 40 (quarenta) minutos, a serem agendadas de acordo com a disponibilidade dos professores da **EF English Live**;
- (vi) 1 (um) teste de fluência verbal online junto a um professor da **EF English Live**;
- (vii) acesso ao curso preparatório do TOEFL e TOEIC.

**Atenção:** O Usuário obterá acesso à escola **EF English Live** 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, quaisquer falhas na operação das empresas fornecedoras de energia elétrica ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicação, casos fortuitos ou ações de terceiros.

#### **2 Registro, Utilização dos serviços e Suporte**

**2.1** Como parte do processo de registro, o **Usuário** receberá, no e-mail cadastrado no ato da matrícula, o login e senha para acesso imediato à página da escola **EF English Live**, estando sob a responsabilidade do **Usuário** a verificação do recebimento deste e-mail tanto no lixo eletrônico quanto na caixa de Spam. Após este primeiro acesso, o Usuário deverá cadastrar uma nova senha, para fins de segurança. Durante este processo, o **Usuário** deverá fornecer dados precisos, completos e

atualizados, e deverá avisar à **EF English Live** sobre qualquer alteração posterior referente a estes seus dados. O Usuário é o único responsável pelas informações prestadas à **EF English Live**.

**2.2** O Usuário expressamente aceita que a **EF English Live** e/ou quem esta indicar, poderá enviar mensagens de e-mail de caráter informativo sobre os cursos online disponíveis, bem como outras mensagens de e-mail de natureza informativa e novidades nos cursos. Caso o Usuário não deseje mais receber referidas mensagens poderá solicitar o cancelamento do seu envio através dos canais de comunicação informados pela **EF English Live**.

**2.3** Em [www.englishlive.com/help](http://www.englishlive.com/help), o Usuário encontra as dúvidas mais frequentes, informações gerais e como entrar em contato com a Central de Atendimento ao Aluno disponível no Brasil, caso precise de ajuda ou orientação. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 21h, e aos sábados, das 10h às 16h (exceto feriados). Os meios para contato são e-mail ([atendimento@englishlive.com](mailto:atendimento@englishlive.com)), chat e o telefone 4003-6463.

**2.4** As partes reconhecem o correio eletrônico (e-mail) indicado pelo Usuário no ato da matrícula como uma forma válida e eficaz de comunicação. **Não havendo qualquer comunicação de alteração do endereço eletrônico fornecido, qualquer comunicação enviada a tal endereço será considerada como válida e como tendo sido recebida pelo Usuário.**

### **3 Formas de pagamento e Valores cobrados**

**3.1** O pagamento do programa **EF English Live** será efetuado conforme os termos constantes no corpo do e-mail de consolidação da contratação e boas-vindas a ser enviado pela **EF English Live** e/ou por quem esta indicar para o Usuário.

### **4 Política de Cancelamento e Reembolso**

**4.1** Atendimento telefônico: “O cancelamento do curso poderá ser solicitado à **EF English Live** por telefone, de forma que seja devidamente registrada e para maior segurança. Os números para contato são: **4003-6463**, de segunda a sexta-feira, das 9h às 21h, e aos sábados, das 10h às 16h (exceto feriados)”

**4.1.1** O Usuário poderá optar por solicitar o cancelamento do curso via chat. Nesse caso, ele deverá usar a ferramenta online disponível na plataforma do curso e aguardar a confirmação do cancelamento do seu curso pela **EF English Live**. As conversas realizadas via chat também serão registradas pela **EF English Live**.

**4.1.2.** A **EF English Live** assume obrigação de proceder ao cancelamento do curso, sempre que o Usuário assim o solicitar pelos canais corretos de cancelamento previstos nestes Termos de Uso. No entanto, caso ocorra o pedido de cancelamento por escrito pelo canal correio (“correspondência”), a **EF English Live** assume obrigação de proceder à indicação do canal correto e realizar o contato ativo com o Usuário para tratativas sobre o pedido de cancelamento. O contato ativo respeitará os dados de contatos informados pelo Usuário e, ainda, o número de 3 tentativas por parte da **EF English Live**, bem como deverá ser realizado pela **EF English Live**, no prazo de 15(quinze) dias, a contar da data do recebimento da correspondência (comprovação via AR). No caso de vencimento do referido prazo de contato ativo sem que exista sucesso na comunicação, deverá a **EF English Live** realizar a extinção do curso desde a data do recebimento da correspondência, com a devolução dos valores pagos referentes às mensalidades posteriores a referida data de recebimento da correspondência, salvo os casos em que o Usuário tenha usufruído da escola. Em caso de cobrança em cartão

de crédito, a **EF English Live** se compromete a estornar, quando for aplicável, as faturas posteriores ao cancelamento. O citado estorno ocorrerá em até 1(uma) fatura contada após o cancelamento. Para efeitos deste item 4.1.2 a data do recebimento da correspondência pela **EF English Live** (mediante comprovação via AR) será sempre considerada como data inicial do pedido de cancelamento junto à **EF English Live**.

**4.2** Fica estabelecido que qualquer solicitação realizada de outra forma que não sejam as previstas no item 4.1. não será recebida pela **EF English Live** e, portanto, será desconsiderada, permanecendo o curso do Usuário ativo, assim como as cobranças relacionadas ao Serviço.

**4.3** Fica estabelecido que o cancelamento somente será considerado válido após o recebimento de e-mail da setor de cancelamento, com o título “EF English Live - Confirmação de cancelamento”, confirmando e contendo as informações do respectivo cancelamento do curso do aluno.

**4.4** A “Data de Início” é definida como a data em que o Usuário manifesta a sua aceitação quanto aos presentes Termos de Uso e realiza o seu primeiro acesso à plataforma online da escola.

**4.5** No caso de cancelamento antecipado do curso por parte do Usuário, será cobrada pela EF English Live multa de 10% (dez por cento) incidente sobre o saldo total devedor vincendo, este calculado conforme o tempo de cumprimento do contrato que não foi observado pelo Usuário.

**4.5.1** O Usuário entende e concorda que a cobrança da multa acima estipulada considera as características dos serviços prestado pela internet à distância, os investimentos relacionados à infraestrutura tecnológica, licenciamento de software, dimensionamento de capacidade e alocação de professores que são realizados pela **EF English Live** no momento de sua matrícula.

**4.5.2** A multa será proporcionalmente apurada conforme previsto no item 4.5. juntamente com os valores das aulas cursadas adiantadamente pelo Usuário (ver item 4.6) e com eventuais parcelas do curso em atraso, reembolsando-se ao Usuário apenas os valores que eventualmente excederem a soma da multa e dos demais valores aqui referidos. Caso a soma da multa e dos demais valores aqui referidos for maior que a soma dos valores que devem ser reembolsados pela EF English Live, o Usuário deverá efetuar o pagamento da diferença para a EF English Live imediatamente após o cancelamento. Eventual diferença devida pelo Usuário deverá ser paga conforme a opção de forma de pagamento exercida pelo Usuário quando da contratação dos serviços.

**4.5.3** As parcelas em atraso serão corrigidas monetariamente de acordo com o índice IGP-M (FGV), ou outro posteriormente indicado pela **EF English Live** ou que venha a substituí-lo, bem como sofrerão a aplicação de juros de 1% (um por cento) ao mês e multa moratória de 2% (dois por cento).

**4.5.4** A multa prevista no item 4.5 não será cobrada para cancelamentos realizados em até 7 (sete) dias contados da “Data de Início” do curso, conforme previsto em Lei, obedecendo-se, nesta hipótese, o disposto no item 4.9.

**4.6** Além da multa prevista no item 4.5 e parcelas do curso em atraso, serão cobrados do Usuário todos os valores referentes às aulas cursadas adiantadamente.

**4.6.1** O Usuário entende e concorda que a **EF English Live** disponibilizará um total de 12 (doze) aulas particulares durante todo o período do curso, o que corresponderá a 1 (uma) aula por mês, podendo o Usuário, a livre critério deste, exceder esse número de aulas mensais até o limite contratado (12 aulas) durante o prazo de 12 (doze) meses e, por exemplo, cursar mais de 1 (uma) aula num único mês de curso. Contudo, caso o Usuário opte por cancelar antecipadamente o curso, a **EF English Live** considerará as aulas cursadas adiantadamente como aulas extras e poderá cobrar todos os valores referentes a tais aulas cursadas adiantadamente pelo Usuário, na forma como prevista no item 4.6.

**4.6.2** Para fins de cálculo do valor devido pelo Usuário em razão das aulas cursadas antecipadamente nos termos da cláusula 4.6.1, considera-se que o custo unitário da aula corresponde a R\$ 90,00 (noventa reais).

**4.7** A **EF English Live** fará o reembolso de qualquer valor decorrente do cancelamento do curso será realizado nos mesmos moldes da opção de forma de pagamento exercida pelo Usuário quando da contratação dos serviços, ou seja:

**4.7.1** Reembolso através de estorno em cartão de crédito: A **EF English Live** entrará em contato com a operadora de cartão de crédito referente ao cartão utilizado pelo cliente e solicitará o estorno total ou parcial do valor, dependendo do caso. Esta solicitação será realizada no prazo máximo de 14 (quatorze) dias úteis após a data de confirmação do cancelamento do curso, sendo o prazo para que o estorno conste no extrato do usuário dependente de cada operadora de cartão de crédito, não tendo a **EF English Live** capacidade de interferir neste processo. O Aluno concorda desde já que, dependendo da operadora do cartão de crédito, o estorno poderá ser feito: 1 - em uma só parcela, hipótese em que o Aluno concorda que serão ainda descontadas as parcelas pendentes no cartão; ou 2 - estorno de cada uma das parcelas por vez, mensalmente.

**4.7.2** Reembolso através de depósito em conta corrente será realizado exclusivamente nos casos onde o cliente efetuou o pagamento à vista em dinheiro ou cheque, e os valores já tenham sido compensados em favor da **EF English Live**. O reembolso será realizado no prazo máximo de 14 (quatorze) dias úteis após a data de confirmação do cancelamento do curso, através de depósito, DOC ou transferência bancária através de conta indicada pelo Usuário e de sua titularidade.

**4.8** O pedido de cancelamento será processado e confirmado por email como previsto na cláusula 4.3. Realizado o cancelamento: (I) o acesso do Aluno ao curso será interrompido; (II) as cobranças das parcelas vincendas serão interrompidas; e (III) ocorrerá o reembolso de valores ao Usuário, se existentes, sendo permitida à **EF English Live**, a qualquer tempo, a cobrança da multa e dos demais valores acima mencionados.

**4.9** O Usuário poderá exercer o seu direito de arrependimento e cancelar o curso, sem ônus, dentro do prazo de 7 (sete) dias, contados da data do primeiro acesso pelo Usuário à plataforma. Nesta hipótese, qualquer reembolso que a EF English Live deva realizar ao Usuário será feito mediante comprovação do cancelamento da matrícula, nos mesmos moldes da opção de forma de pagamento exercida pelo Usuário quando da contratação dos serviços, no prazo máximo de 14 (quatorze) dias úteis contados da data do cancelamento, de acordo com o previsto na cláusula 4.7 e seguintes destes Termos de Uso.

## **5** **Direitos autorais**

**5.1** A EF English Live, por este Termo, confere ao Usuário uma licença única e intransferível para uso do Conteúdo, concordando o Usuário com as seguintes condições:

- (i) o Usuário só poderá utilizar o Conteúdo para seu próprio uso não-comercial;
- (ii) o Usuário não poderá modificar, publicar, transmitir, alugar, sub-licenciar, transferir, vender, reproduzir, criar formas derivativas, distribuir, apresentar, exibir ou explorar sob qualquer forma qualquer parte do Conteúdo, total ou parcialmente, sem a permissão expressa da EF English Live ou com exceção das formas expressamente descritas neste acordo;
- (iii) o Usuário não poderá alterar qualquer software contido no Conteúdo;
- (iv) Com exceção do que for expressamente permitido neste acordo, o Usuário não poderá reter eletronicamente qualquer parte do Conteúdo. É proibida a cópia, redistribuição, arquivamento ou publicação do Conteúdo sem a autorização expressa da EF English Live, excetuadas as hipóteses permitidas por lei; e
- (v) o Usuário não está autorizado a tentar reconfigurar, desmontar ou fazer engenharia reversa no site, no Serviço e/ou Conteúdo da EF English Live.

## **6** **Uso do Serviço e Conteúdo**

**6.1** O Usuário não poderá criar, distribuir ou publicar no Serviço qualquer conteúdo que:

- (i) seja acusatório, difamatório, obsceno, discriminatório, profano, pornográfico, abusivo, molestatador ou ameaçador;
- (ii) contenha vírus ou qualquer outro conteúdo contaminável ou destrutivo;
- (iii) viole os direitos de terceiros, bem como veicule conteúdo que infrinja qualquer direito autoral, marca registrada, patente, segredo industrial ou comercial;
- (iv) faça qualquer tipo de propaganda ou comercialização de produtos ou serviços vendidos por ele ou terceiros; ou
- (v) viole qualquer disposição legal.

**6.2** O direito de usar o Serviço é pessoal e limitado ao Usuário, e não pode ser transferido a terceiros. O Usuário é responsável por toda a utilização de sua conta, independente de login e senha

cadastrados ou do usuário que os utilizar, quer seja este autorizado ou não pelo Usuário. **PORTANTO, O USUÁRIO DEVE PROTEGER ADEQUADAMENTE SUA SENHA, NÃO DIVULGANDO A TERCEIROS SOB NENHUM PRETEXTO E EVITANDO O USO NÃO AUTORIZADO DO SERVIÇO.**

**6.2.1** O Usuário se compromete a comunicar à **EF English Live**, através dos canais de comunicação disponíveis, o extravio, perda, furto ou roubo da senha de acesso à página da Escola imediatamente após o conhecimento do fato.

**6.2.2** Até o momento em que efetivamente comunicar à **EF English Live** o extravio, perda, furto ou roubo de senha de acesso, o Usuário será o único responsável pelos gastos e/ou prejuízos decorrentes da sua eventual utilização por terceiros, não tendo a **EF English Live** qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de tais fatos.

**6.2.3** O Usuário assume todos os ônus e responsabilidades decorrentes de seus atos e desvio de conduta como aluno da **EF English Live**, respondendo ainda por atos que terceiros praticarem em seu nome, por meio de uso de seu login e senha de acesso.

**6.3** O Usuário entende e concorda com a coleta, processamento e uso de todas as informações relacionadas ao uso dos serviços, todas as quais coletadas e tratadas segundo os termos da Política de Privacidade da **EF English Live**. O Usuário também entende e concorda que pode encontrar conteúdos aos quais pode fazer objeção.

## **7** **Não-endosso**

**7.1** O Serviço poderá conter “links” para sites da Internet de propriedade ou operados por terceiros (os “Sites Externos”). O Usuário manifesta sua ciência de que a **EF English Live** não é responsável pela disponibilidade destes sites, nem pelo conteúdo, produtos ou serviços destes. O Usuário deverá contatar o administrador ou Webmaster dos Sites Externos se tiver dúvidas e/ou reclamações sobre tais links ou Sites Externos.

## **8** **Geral**

**8.1** A **EF English Live** poderá atualizar, a qualquer momento, total ou parcialmente a forma pela qual o Serviço é prestado, o que pode ter impacto sobre as cláusulas contidas neste Termo. A **EF English Live** compromete-se neste caso a garantir os direitos adquiridos pelo Usuário. Caso você continue a acessar o Serviço, será presumida a sua aceitação das novas condições, bem como das modificações eventualmente efetuadas. Todas as novas condições serão devidamente informadas aos Usuários.

**8.2** A **EF English Live** se reserva o direito de, a seu critério, restringir, suspender ou encerrar seu acesso a parte ou ao todo do Serviço a qualquer momento em que qualquer dos termos do presente acordo for violado, sem aviso prévio e sem estipulação de obrigação.

**8.3** A **EF English Live** poderá atualizar qualquer parte do Serviço sem aviso prévio nem estipulação de obrigação, de forma a oferecer a seus alunos sempre a melhor solução de ensino do idioma Inglês.

**8.4** O Usuário poderá optar pela renovação do seu curso antes do término do curso vigente. Para tanto, deverá receber e aceitar a oferta a ser realizada pela **EF English Live**.

**8.5** A **EF ENGLISH LIVE PROMOÇÕES LTDA.**, com sede na Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Rio Negro, n. 1477, 5ª andar - sala 124 e 4º andar - sala 118, Alphaville, CEP 06454-000, inscrita no CNPJ sob no. 39.421.188/0001-87, atua como promotora de vendas dos cursos de idiomas fornecidos pela **EF LANGUAGE LEARNING SOLUTIONS LTD.**

## **9 Limitação de responsabilidade**

**9.1** Devido à grande complexidade do sistema e possibilidade de falhas alheias ao sistema da **EF English Live**, tais como falhas nos equipamentos do usuário, problemas de conectividade do usuário, problemas na rede pública brasileira e possíveis incompatibilidades de componentes de equipamento e das aplicações, **a EF English Live não pode garantir que o serviço será ininterrupto ou livre de erros, devendo o Usuário entrar em contato com a Central de Suporte Técnico conforme especificado no item 2.3 e comunicar quaisquer falhas eventualmente identificadas para diagnóstico e correção. A falta de comunicação será presumida como inexistência de erro.**

**9.2** O website da **EF English Live** é um ambiente seguro. No entanto, nem a **EF English Live** e/ou a **EF ENGLISH LIVE PROMOÇÕES LTDA.** e nem suas fornecedoras de conteúdo devem assumir responsabilidade ou serem responsabilizadas por quaisquer danos ou vírus decorrentes do uso incorreto ou do ACESSO ILÍCITO realizado por terceiros ou hackers ao site, que possam danificar o equipamento do Usuário ou outras propriedades.

**9.3** A **EF English Live** também não é responsável por quaisquer perdas, danos diretos, indiretos, emergentes, nem mesmo lucros cessantes, resultantes do uso dos serviços, softwares, materiais, arquivos de áudio ou vídeo, conteúdo, ou comunicações.

**9.4** A **EF ENGLISH LIVE NÃO DÁ GARANTIAS DE QUE QUALQUER COMPUTADOR, REPRODUTOR DE CD/DVD, TABLET, GRAVADOR DE CD/DVD OU DISPOSITIVO PORTÁTIL REGISTRADO PARTICULAR PESSOAL SERÁ COMPATÍVEL COM O SERVIÇO. É DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO ASSEGURAR-SE DE QUE OS SEUS SISTEMAS FUNCIONARÃO CORRETAMENTE COM O SERVIÇO.**

**9.5** O SERVIÇO PODE CONTER PONTOS DE VISTA, CONSELHOS, DECLARAÇÕES E OPINIÕES QUE REPRESENTAM OS PONTOS DE VISTA, CONSELHOS, DECLARAÇÕES E OPINIÕES DOS AUTORES INDIVIDUAIS, E NÃO NECESSARIAMENTE ÀQUELES DA EF ENGLISH LIVE. A EF ENGLISH LIVE NÃO REPRESENTA OU ENDOSSA A PRECISÃO OU CONFIABILIDADE DE NENHUM PONTO DE VISTA, CONSELHO, OPINIÃO, DECLARAÇÃO OU OUTRAS INFORMAÇÕES PROPORCIONADAS POR TAIS AUTORES. TAIS PONTOS DE VISTA, CONSELHOS, DECLARAÇÕES, OPINIÕES OU OUTRAS INFORMAÇÕES SÃO EXCLUSIVAMENTE AQUELAS DOS AUTORES E NÃO PODEM SER ATRIBUÍDAS À EF ENGLISH LIVE.

**9.6** Ficam desde já cientes as partes que as obrigações da **EF English Live** são de meio e não de fim e não se caracterizam como uma garantia ou promessa de sucesso no aprendizado do idioma, sendo que os resultados previstos dependem do esforço pessoal do Usuário.



## **10 Diversos**

**10.1** Este acordo constitui todos os itens convencionados entre as partes, com relação ao objeto aqui discutido, e sobrepõe-se todos e quaisquer acordos escritos ou orais anteriormente estipulados entre elas que digam respeito ao objeto em questão.

**10.2** O Usuário concorda em efetuar todos os pagamentos conforme especificado no corpo do e-mail de consolidação da contratação e boas-vindas que lhe foi enviado, independentemente da utilização do Serviço que estará à sua disposição, seja esta por intermédio de terceiros que possam utilizar o Serviço com a sua senha, ou própria.

**10.3** O Usuário se responsabiliza pela obtenção de todos os equipamentos e meios necessários para acessar e utilizar o Serviço. Os equipamentos devem atender às especificações mínimas e necessárias para o bom funcionamento do curso. Tais especificações poderão ser consultadas através do link: <https://help.englishlive.ef.com/pt-br/s/settings-troubleshooting>

**10.4** O Usuário se responsabiliza por todos os fatos e custos com o acesso e manutenção de sua conexão ao Serviço (por exemplo: custos com provedores de internet, contas telefônicas, etc.).

**10.5** A EF English Live se compromete a não divulgar as informações fornecidas pelo Usuário tais como endereço físico ou eletrônico, números de telefone fixo ou móvel e dados cadastrais ou as informações de utilização do serviço, tais como número de acessos à escola e relatórios de aproveitamento, exceto para assuntos relacionados direta ou indiretamente ao interesse do Usuário e/ou da EF English Live.

**10.5.1** O Usuário desde já autoriza a EF English Live a divulgar os seus dados à Seguradora responsável pela apólice de seguro suportada pela EF English Live, se aplicável ao curso contratado e em vigência durante a contratação, bem como à empresa de cobrança contratada pela EF English Live para contato em caso de inadimplemento.

**10.6** Efetivando sua matrícula e acessando a página da Escola, o Usuário expressa o seu consentimento e concordância com o presente Termos de Uso EF English Live. Se você não aceita estes Termos de Uso EF English Live, deve abster-se de utilizar nossos serviços através da solicitação de cancelamento de acordo com a cláusula 4 e seguintes.

**10.7** Se o Usuário não for plenamente capaz, na forma da lei, as obrigações apresentadas neste Termos de Uso EF English Live serão aprovadas por seus responsáveis legais.

E, por estarem assim justas e contratadas, as partes concordam com este contrato. O presente contrato de adesão é enviado para o e-mail de cadastro do Aluno em até 48h (quarenta e oito horas) do ato da inscrição, bem como está publicado o modelo de contrato no site [www.englishlive.com](http://www.englishlive.com).