

1. Orientações gerais

1.1. Liberação progressiva das aulas

A liberação das aulas acontece de forma progressiva. Ou seja, você precisa assistir cada vídeo aula até o final e baixar todos os arquivos disponíveis para liberar a próxima. Por isso, sempre que aparecer algum aviso de aula bloqueada, entre em contato conosco para verificarmos seu cadastro e informar qual aula não foi dada como concluída pela plataforma. Às vezes, por alguma instabilidade de conexão, o sistema não registra a conclusão da aula.

1.1.2 Quando novos módulos são publicados

Novos módulos são publicados semanalmente, salvo os cursos que já estão com seu conteúdo completo publicado na plataforma.

1.2. Como enviar exercícios

Atenção: A plataforma aceita o envio de somente **um** arquivo por exercício. A nota mínima para aprovação é de 70 em cada exercício.

É importante lembrar que você pode refazer as tarefas quantas vezes for necessário, não existe um limite de chances. Vale a maior nota obtida, independentemente do número de tentativas.

Para enviar links como o do Dropbox ou Pinterest, você deve salvar o link dentro de um arquivo word, pdf ou até powerpoint. O arquivo contendo o link é o que deve ser enviado.

Para enviar mais de um arquivo você deve utilizar um aplicativo compactador, como o WinRaR, ele transforma vários arquivos em um único arquivo, assim você conseguirá mandar corretamente pela plataforma. Outra opção é se cadastrar num drive e compartilhar o link público dos arquivos.

Para enviar oficialmente um exercício para avaliação, siga o seguinte caminho dentro de qualquer módulo que você estiver:

1. Clique na aba "Exercícios"
2. Dentro dessa aba, clique em "Entrega: Exercício Módulo X"
3. Em seguida, clique em "Começar avaliação" - fique tranquilo, não existe limite de tempo para enviar sua resposta. Clique no botão azul com a seta para carregar o arquivo, ao finalizar o carregamento clique em '**terminar avaliação**' para enviar.

*É importante lembrar que você pode refazer as tarefas quantas vezes for necessário, não existe um limite de chances. Vale a maior nota obtida, independentemente do número de tentativas.

1.3. Como enviar mensagem ao tutor

Caso queira falar com o tutor por meio de uma mensagem individual, você pode seguir os seguintes caminhos:

- a) Aba "Tutores" abaixo de cada vídeo aula (lembrar de selecionar a bolinha referente ao tutor acima da palavra "Assunto")
- b) O nome do tutor do seu curso está também disponível na página principal.
- c) Outra alternativa é utilizar a aba "Fórum" presente na página inicial do curso.

Através de posts no fórum você pode manter contato com tutores e também com outros colegas do curso, já que todos tem acesso a esta área.

1.4. Como funciona o suporte ao aluno

O fórum não envia notificação de postagem. Por isso, ele é um local destinado prioritariamente para comunicação geral e troca de ideias e experiências entre alunos e tutores. Por isso, priorize o e-mail online@ebac.art.br para qualquer solicitação referente a atendimento ao aluno, suporte técnico e/ou financeiro.

1.5. Como comprovar minha situação de aluno

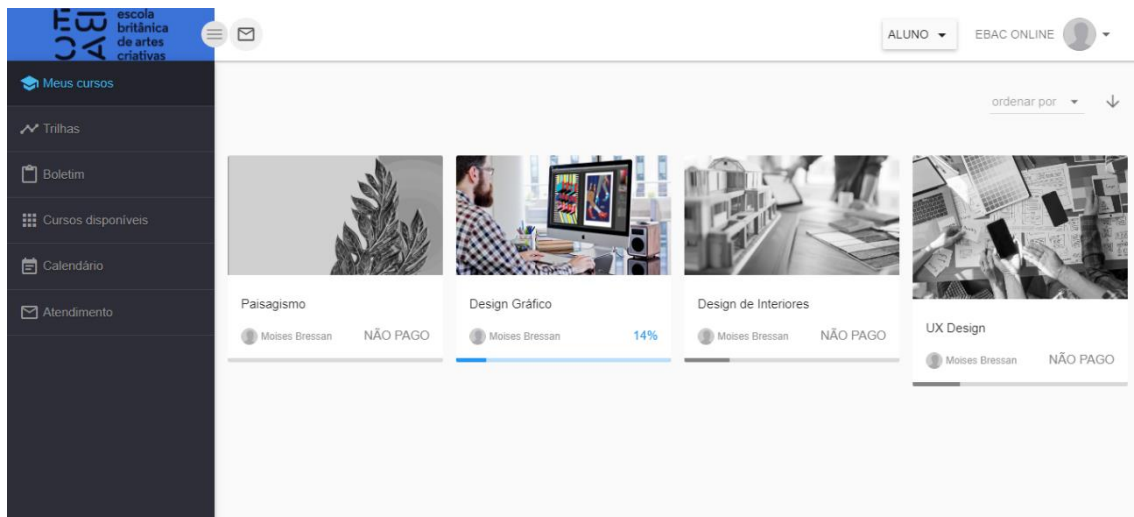
O seu e-mail de boas-vindas ao curso é a sua comprovação principal. Secundariamente, você pode utilizar também o comprovante de pagamento do curso. Esses documentos são válidos para a grande maioria das empresas e desenvolvedores de programas. Caso necessite de documentação adicional, entre em contato com a gente pelo online@ebac.art.br.

1.6. Como e quando receberei o meu Certificado de Conclusão

Após ser aprovado no curso (ter entregue todos os exercícios e o trabalho final e obtido aprovação em todos) você receberá o certificado por e-mail em até 15 dias úteis.

2. Como navegar na plataforma

2.1. Página inicial



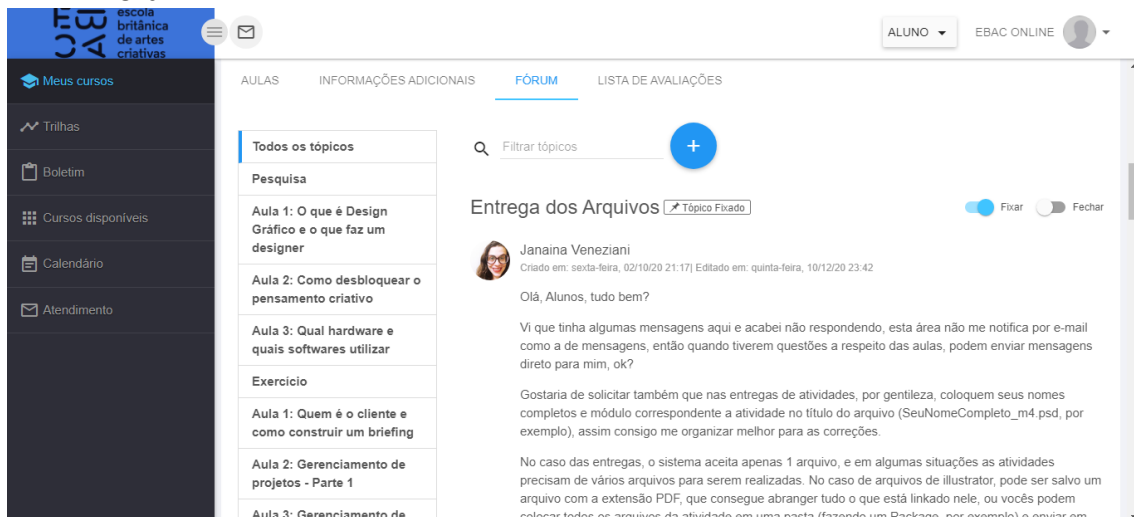
Essa é a sua página inicial, com os cursos adquiridos. Para acessar um deles, basta clicar em cima das fotos.

Lembrando que a porcentagem de conclusão do curso se refere aos módulos lançados até o momento na plataforma e não necessariamente ao curso todo.

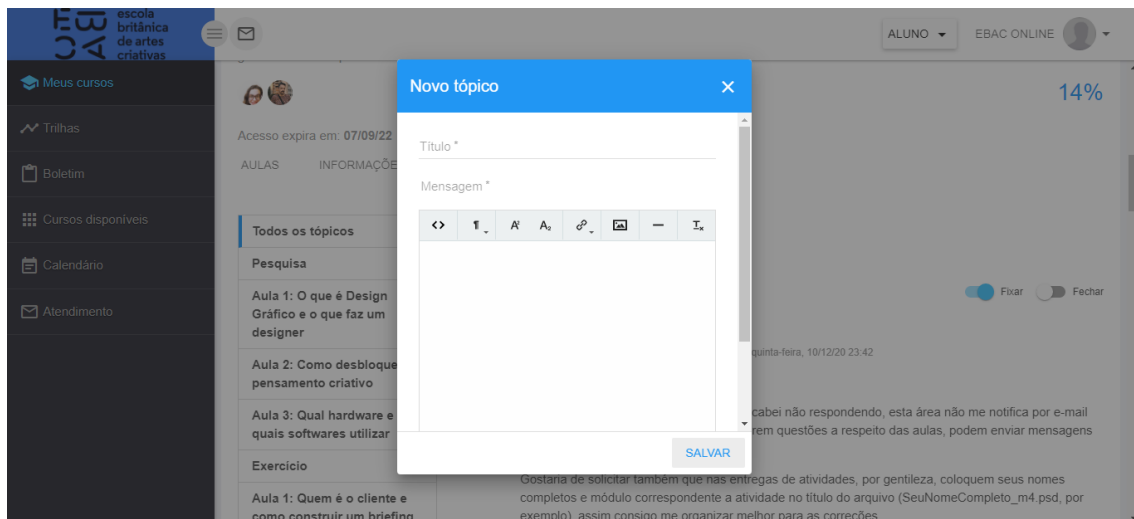
Em “Cursos disponíveis”, você tem acesso a todo o catálogo de cursos da EBAC Online.

*As abas “Trilhas” e “Calendário” não são utilizadas!

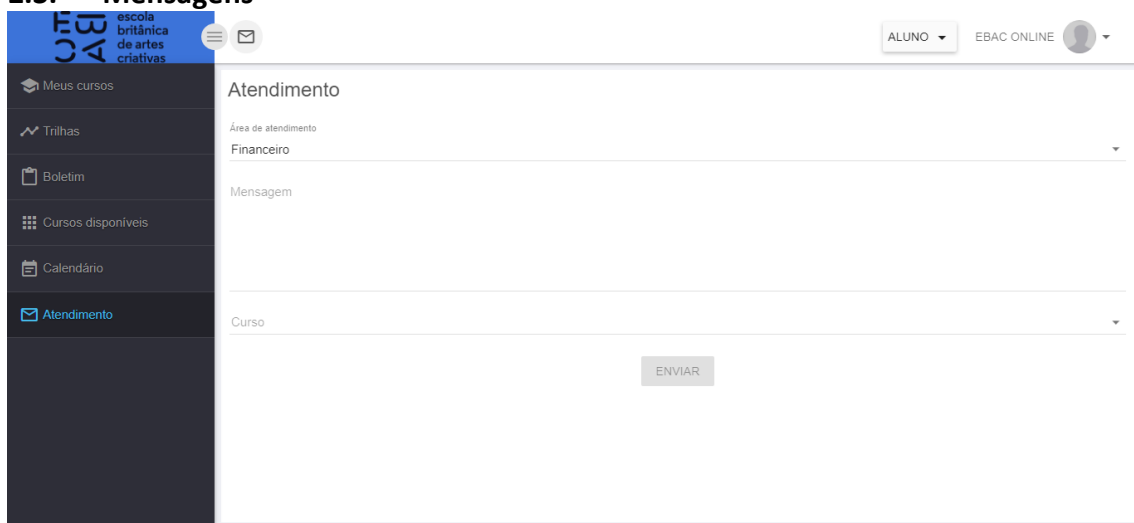
2.2. Fórum



Ao clicar no símbolo “+”, aparecerá a seguinte caixa para que você consiga fazer a sua postagem:

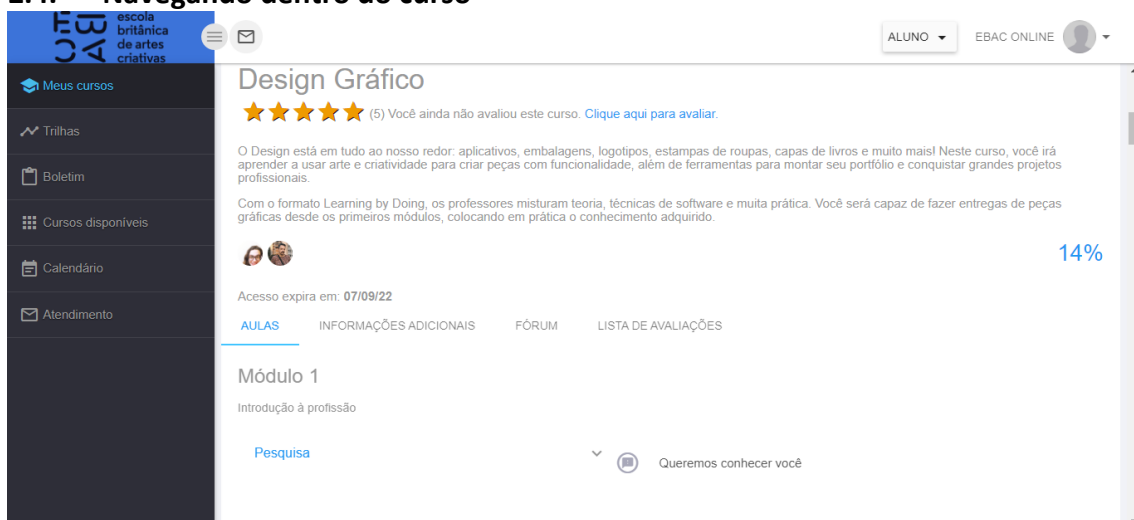


2.3. Mensagens



Na aba “Atendimento”, você consegue enviar a sua mensagem para diferentes setores (admissões, atendimento, financeiro).

2.4. Navegando dentro do curso



Note que na página inicial, você tem várias opções de interação com os conteúdos da plataforma (inclusive ver a lista de avaliações). Além disso, você consegue ver a data final de acesso ao curso (2 anos após a data de matrícula).

Para comparação: as aulas verdes são aquelas concluídas integralmente! As que estiverem sem o símbolo verde ou não foram iniciadas, ou foram iniciadas, porém não concluídas.

2.5. Outros tópicos

Em “Informações adicionais”, estão os mesmos informes encontrados nos respectivos sites dos cursos disponíveis em <https://ebaconline.com.br/cursos>.

Curso	Progresso	Nota geral	Status
UX Design	22%	-	Em progresso
Design de Interiores	20%	-	Em progresso
Design Gráfico	14%	-	Em progresso
Paisagismo	0%	-	Não iniciado

Em “Boletim”, você consegue visualizar o status de todos os cursos nos quais está matriculado.

3. Fale com a gente

Para falar com o suporte ao aluno, você pode usar os seguintes canais:

E-mail: online@ebac.art.br

WhatsApp: +55 11 4200-2991

Horário de funcionamento:

Segunda à sexta, das 10:00 às 19:00

Costumamos retornar em até 48h úteis.

4. Política de Cancelamento

Para esclarecer a nossa política de cancelamento, seguimos as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, onde define-se um prazo de 7 dias úteis após a matrícula para cancelamento com reembolso, troca de curso e cancelamento de possíveis parcelas vincendas.

A solicitação de cancelamento do(a) ALUNO(a) só será formalizada mediante requerimento por email enviado ao endereço online@ebac.art.br. No caso de desistência do curso dentro do prazo de 7 (sete) dias a contar da inscrição online, fará jus ao reembolso do valor pago, fora taxas bancárias e de comodidade, bem como ao cancelamento das eventuais parcelas vincendas.

Uma vez que o prazo apresentado é expirado não há o reembolso de nenhum valor já pago e nem o cancelamento de parcelas à vencer, caso hajam.

Ressaltamos que os cursos online possuem um valor único, o aluno apenas opta por parcelá-lo - essas parcelas não se equivalem a mensalidades.

Reforçamos que a política que adotamos não foi criada pela EBAC e sim, é prevista no Código de Defesa do Consumidor dentro do artigo que discorre sobre o "direito ao arrependimento" e vale para qualquer compra feita na internet, seja de cursos online ou outros produtos.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Caso necessário, nosso contrato de prestação de serviços pode ser encontrado no rodapé de nosso website.

Atenção: Em hipótese alguma será permitido o trancamento da matrícula do curso ora contratado, uma vez que o curso se encaixa na modalidade de 'curso livre' e possui o período de dois anos a contar da inscrição online.