

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

Última atualização em 11 de março de 2025

Estes Termos e Condições de Uso (“Termos”), juntamente com a [Política de Privacidade](#), aplicam-se a todas as plataformas da QUERO EDUCAÇÃO SERVIÇOS DE INTERNET LTDA., empresa inscrita no CNPJ sob o n. 10.542.212/0001-54, com sede na Avenida Nove de Julho, n. 765, sala 31, Jardim Apolo, São José dos Campos/SP, CEP: 12243-000. Leia-os com atenção.

A Quero é formada por um time de tecnologistas e comunicadores que desenvolvem soluções para que mais pessoas tenham acesso à educação.

Para maiores informações, não deixe de conferir a nossa página de [perguntas frequentes](#):

1. ACEITE DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

1.1. Ao utilizar qualquer plataforma da QUERO (“Plataforma”), o Usuário manifesta, de forma livre e expressa, sua concordância e observância a estes Termos e à Política de Privacidade.

1.2. Algumas áreas da Plataforma exigem o cadastro do Usuário no site para que possam ser acessadas, oportunidade na qual a QUERO irá requisitar ao Usuário que crie um login, composto por e-mail e senha e informe dados pessoais.

1.3. Ao cadastrar-se na Plataforma, o Usuário:

- a) Garante ser plenamente capaz de contratar os serviços da QUERO ou estar devidamente autorizado pelos seus responsáveis legais;
- b) Entende que responde pela veracidade, exatidão, autenticidade e atualização dos dados pessoais cadastrados;
- c) Entende que o login de acesso é pessoal e intransferível, sendo responsável por sua guarda e conservação;

d) Tem ciência e concorda que, ao concluir o cadastro, o Usuário, por meio do aceite destes Termos, seus dados pessoais poderão ser compartilhados com instituições de ensino parceiras para o desenvolvimento do relacionamento e comunicação, bem como demais medidas que se façam necessárias para a prestação de serviços educacionais relacionados ao objeto social da Quero e/ou instituição de ensino parceira; e

e) Tem ciência e compreende que o compartilhamento de seus dados com instituições de ensino parceiras pode gerar a inscrição imediata do Usuário no processo seletivo da instituição escolhida no momento do cadastro, o que pode ensejar a emissão de boleto bancário para pagamento de taxa de matrícula. Caso o Usuário receba a cobrança e não deseje prosseguir com a matrícula, bastará ignorar o boleto, sem realizar o pagamento, o que não acarretará inadimplência e nem inscrição do nome do Usuário em cadastros de restrição ao crédito; e

f) Confirma ter lido, compreendido e aceitado a Política de Privacidade, onde informamos como coletamos e utilizamos seus dados pessoais.

1.4. A QUERO se reserva o direito de, a seu exclusivo critério, cancelar ou suspender a conta do Usuário como medida de proteção à Plataforma, aos outros Usuários e instituição de ensino parceiras, caso tenha indícios de furto ou roubo de identidade, fraude de documentos, utilização e/ou apropriação de meios de pagamento de forma ilícita e/ou qualquer outro indício de atividades fraudulentas, não sendo cabível qualquer tipo de responsabilização da QUERO pelo cancelamento ou suspensão do referido Usuário

1.5. O Usuário deve notificar, a QUERO imediatamente sobre qualquer uso não autorizado de sua conta ou na ocorrência de qualquer outra violação de segurança.

1.6. Ao aceitar estes Termos, o Usuário aceita que a QUERO e/ou a instituição de ensino parceira poderá contatá-lo por todos os meios de comunicação disponíveis em seu cadastro, incluindo, mas não se limitando a carta, e-mail, ligações telefônicas, mensagens de texto, imagem no telefone celular, softwares de mensagens instantâneas tais como Whatsapp, Telegram, Facebook Messenger, Skype, etc.

1.7. A equipe da QUERO está à disposição para esclarecer quaisquer pontos que eventualmente não foram compreendidos pelo Usuário ao longo da leitura destes Termos. Se, porém, após o esclarecimento de qualquer dúvida com a equipe da QUERO, o Usuário não concorde com qualquer das condições aqui descritas, orientamos a não usar os serviços ofertados.

1.8. Por favor, note que, para o Usuário utilizar as Plataformas, este terá que concordar que a QUERO tenha acesso aos seus dados pessoais. Consulte nossa Política de Privacidade para entender quais são os dados coletados e como serão usados. Se você não concorda com nossa Política de Privacidade, você não deve inserir seus dados pessoais nas Plataformas.

2. CONDUTA DO USUÁRIO

2.1. O Usuário não poderá enviar, via Plataforma, qualquer conteúdo que:

a) seja ameaçador, obsceno, imoral, antiético, indecente, ofensivo, pornográfico, abusivo, odioso, discriminatório de qualquer natureza, escandaloso, inflamatório, confidencial, privado, ou de qualquer natureza não adequado ou não alinhado aos propósitos dos serviços prestados pela Quero;

b) se constitua de ou encoraje atitudes consideradas ofensas criminosas, dê origem a responsabilidade civil, de alguma maneira seja contrário às leis vigentes ou infrinja os direitos de terceiros; e

c) seja tecnicamente danoso (incluindo, mas não limitado a vírus de computador, bombas lógicas, cavalos de Tróia, vírus tipo worm, injeção de SQL, componentes danosos, dados corrompidos ou qualquer outro software malicioso).

2.2. É vedado ao Usuário utilizar a Plataforma de forma imprópria incluindo, mas não limitado a quaisquer ações classificadas como hacking ou cracking.

3. BOLSAS, PRÉ-MATRÍCULA E MATRÍCULA

3.1. A QUERO disponibiliza aos Usuários de sua plataforma Bolsas em mensalidades de instituições de ensino parceiras, mediante o pagamento do valor referente a pré matrícula e/ou Plano de Assinatura.

3.2. Salvo o valor da Pré-matrícula e Plano de Assinatura, as características e demais condições comerciais tais como prazo para realização de matrícula junto à Instituição de ensino escolhida, turno e valores de cada Bolsa veiculadas na Plataforma são fornecidas e informadas exclusivamente pelas instituições de ensino parceiras.

3.3. O usuário compreende que o pagamento do Plano de Assinatura, se dará de forma semestral, onde o usuário aproveitará o desconto da bolsa adquirida sobre as mensalidades do semestre letivo, nas condições especificadas nas regras da bolsa.

3.4. A renovação do Plano de Assinatura se dará no período de 6 meses, podendo ser pago via pix, boleto bancário ou cartão de crédito. Na hipótese do Usuário optar pelo pagamento no cartão de crédito, a renovação será automática no cartão cadastrado na plataforma.

3.5. Caso o Usuário não realize a matrícula/rematrícula junto a instituição de ensino, deverá entrar em contato com a QUERO no prazo de no máximo 7 dias corridos, contados a partir da data do pagamento do plano de assinatura solicitando o cancelamento da cobrança.

3.6. Sobre as informações das bolsas no site:

a) As informações prestadas sobre as Bolsas, Cursos e instituições de ensino são atualizadas frequentemente, porém, eventualmente podem não refletir com exatidão a característica da Bolsa, condições e preços das mensalidades disponíveis no momento da aquisição, podendo sofrer mudanças sem aviso prévio, prevalecendo as informações da instituição. Portanto, o Usuário deve sempre, previamente à realização da matrícula, consultar/confirmar os valores junto a instituição de ensino.

b) Em caso de divergência entre o valor da bolsa anunciado na Plataforma e o informado pela instituição de ensino no momento da matrícula, o Usuário poderá solicitar a restituição do valor pago a título de pré-matrícula ou Plano de Assinatura,

que seguirá as regras do reembolso quanto ao prazo e forma, bem como cancelar a matrícula na instituição de ensino. Se o Usuário não se manifestar após a comunicação de divergência dos valores, será presumida a concordância tácita com os valores informados pela instituição de ensino.

3.7. O Usuário compreende e concorda que:

a) Para usufruir da bolsa de desconto junto à instituição de ensino, o Usuário deve garantir, previamente, a aquisição do benefício na plataforma da QUERO BOLSA e efetuar o(s) pagamento(s) devido(s) para aquisição e manutenção da bolsa, devendo estar adimplente com as mensalidades/parcelas e com Plano de Assinaturas (caso tenha optado por este). Adquirida a pré-matrícula ou Plano de Assinatura no curso escolhido, é assegurado o direito ao desconto, desde que respeitadas as características da bolsa adquirida, especificamente: instituição de ensino, curso, turno, campus, semestre, e ainda, cumpridos os requisitos indicados pela instituição de ensino na Plataforma, nas regras e avisos importantes, respeitando as características da bolsa adquirida;

b) a Pré-matrícula ou o Plano de Assinatura não vale como matrícula no curso, sendo responsabilidade do Usuário cumprir os requisitos impostos pela instituição de ensino, incluindo, mas não se limitando à obtenção de notas mínimas em provas de admissão e entrega e assinatura em documentos no prazo estipulado pela instituição de ensino;

c) a Pré-matrícula ou o Plano de Assinatura somente será considerada efetivada após a confirmação do(s) pagamento(s).

d) o desconto não se aplica às matérias nas quais o Usuário for reprovado e/ou outros casos previamente descritos na bolsa escolhido; conforme regras e avisos importantes da bolsa adquirida;

e) a QUERO não garante a manutenção do desconto no retorno ou decorrer do curso em caso de trancamento de matrícula, abandono de curso, inadimplência ou sanções acadêmicas e/ou disciplinares com a instituição de ensino; e

f) caso a instituição de ensino não possua sistema integrado junto à Plataforma, a Pré-matrícula ou a adimplência com o Plano de Assinatura deverá ser comprovada pelo Usuário, mediante a apresentação dos respectivos Comprovantes emitidos via Plataforma, após confirmado o pagamento; por meio da apresentação do Comprovante de Pré-matrícula ou do Plano de Assinatura, documento este emitido e disponibilizado após o devido pagamento e compensação do mesmo na Plataforma.

4. REEMBOLSOS OU TROCA POR CUPOM

4.1. O usuário terá direito ao reembolso nos termos do Código de Defesa do Consumidor artigo 49;

4.2. O Usuário concorda que na hipótese de realizar matrícula no curso objeto da bolsa adquirida via plataforma, o reembolso ou conversão do valor pago em crédito não será permitido, com exceção das situações abaixo descritas:

a) Em caso de não formação de turma ou adiamento do curso, excepcionalmente, o usuário deverá entrar em contato com a Quero no prazo de até 06 meses contados da data de compra, sendo obrigatório a apresentação de documento hábil a comprovar a não formação de turma ou adiamento do curso, fornecido pela instituição de ensino, devendo obrigatoriamente constar os dados pessoais do usuário, a fim de identificá-lo, bem como os dados da bolsa, tais como nome do curso, turno e a data de emissão do comprovante, visando a troca do valor pago a título de Pré-matrícula por um cupom, de igual valor, com validade de até 6 meses contados da data de geração do cupom.

4.3. Caso o Usuário não realize a matrícula junto à instituição de ensino referente a Bolsa objeto da Pré-matrícula, o Usuário poderá entrar em contato com a QUERO, no prazo de até 7 dias corridos, contados a partir da data de pagamento do valor de pré matrícula, para solicitar:

l) a troca do valor pago a título de Pré-matrícula por um cupom de mesmo valor, com validade de 7 dias contados da data e geração cupom; O usuário concorda que

ao solicitar a conversão do valor pago para a emissão do cupom, renuncia o seu direito de restituição do valor pago.

II) o cupom tem a validade de 6 meses a partir da conversão, quando se tratar de não formação de turma desde de que seja apresentado documento ou e-mail emitidos pela IES constando Nome, CPF, Modalidade e Campus e ainda na hipótese do Usuário ter dificuldade de realizar matrícula junto a instituição de ensino;

III) a devolução do valor pago a título de Pré-matrícula, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, artigo 49;

4.4. Para pagamentos realizados através de boleto bancário, a restituição do valor pago será realizada através de depósito ou transferência bancária para a conta corrente de titularidade do Usuário o qual conste o CPF na bolsa contratada, os dados serão preenchidos no e-mail que será enviado após solicitação de reembolso, sendo ela via atendimento ou na plataforma.

4.5. Para pagamentos realizados através de cartão de crédito, a QUERO solicitará o estorno na fatura do cartão de crédito utilizado para a Pré-matrícula do Usuário em até 30 (trinta) dias corridos, contados da solicitação.

4.6. O efetivo recebimento do reembolso como crédito no cartão de crédito informado pelo Usuário dependerá das políticas da administradora responsável pelo cartão de crédito utilizado, ficando a QUERO isenta de toda e qualquer responsabilidade.

4.7. Nas hipóteses do Usuário solicitar o valor pago em forma de cupom, que deverá ser aplicado no ato de uma nova compra, o Usuário tem ciência e concorda que:

a) o cupom expira automaticamente em 7 dias contados da data da sua geração;

b) ou em 6 meses, quando se tratar de não formação de turma ou 6 meses por dificuldade para realizar a matrícula na instituição.

c) na hipótese do valor da nova bolsa ser inferior ao cupom aplicado, não haverá devolução parcial do valor;

d) o cupom é intransferível e só poderá ser aplicado uma vez por CPF.

5. NOTA QUERO

5.1. O Usuário poderá realizar, via Plataforma, o processo de seleção curso escolhido, que poderá ser realizado da seguinte forma:

a) através da realização de provas do processo seletivo digital; ou

b) em caso de segunda graduação, o Usuário poderá enviar, via Plataforma, os dados e documentos de comprovação de conclusão de curso de graduação em momento anterior ao processo seletivo digital; ou

c) caso o Usuário já tenha realizado o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) e seja candidato a curso de graduação, poderá enviar, via Plataforma, os dados e documentos que comprovem a inscrição e a nota no ENEM; ou

d) qualquer outro meio que a QUERO oportunamente decida disponibilizar, desde que em acordo com os requisitos mínimos estabelecidos em lei e pelo Ministério da Educação (MEC).

5.2. As provas do processo seletivo digital poderão ser realizadas pelos Usuários candidatos a qualquer momento e através de qualquer dispositivo com plataforma eletrônica compatível com o sistema da QUERO.

5.3. O Usuário reconhece que não terá acesso ao espelho de correção das provas que realizar no âmbito do processo seletivo digital e que a estas não cabe qualquer recurso e/ou solicitação de revisão.

5.4. O Usuário poderá realizar as provas no âmbito do processo seletivo digital quantas vezes forem necessárias, enquanto estiverem disponíveis na Plataforma.

5.5. O Usuário candidato é único e exclusivo responsável civil e criminalmente por toda e qualquer fraude e/ou falsidade ideológica no âmbito do processo seletivo digital, estando sujeito às sanções cabíveis em caso de infração.

5.6. Os Usuários candidatos que optarem por realizar o processo seletivo digital utilizando a nota do ENEM estarão dispensados da realização de prova no processo seletivo digital caso a nota fornecida atinja o mínimo exigido pela instituição de ensino.

5.7. Para a utilização da nota do ENEM, os Usuários candidatos deverão fornecer, via Plataforma, os dados de inscrição e nota na prova do exame a ser aproveitado, podendo a QUERO solicitar, em formato PDF, a captura de tela da página do candidato no sistema do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) para comprovação do resultado.

5.8. No âmbito do Nota Quero, o Usuário reconhece que todo o processo de seleção e divulgação do resultado dos Usuários candidatos serão realizados pela QUERO, via Plataforma, sem prejuízo da divulgação concomitante do referido resultado também pela instituição de ensino.

5.9. O usuário reconhece que não cabe qualquer recurso e/ou solicitação de revisão dos resultados do processo seletivo digital.

5.10. Cada Curso de cada instituição de ensino possui um corte mínimo de desempenho no processo seletivo digital, inexistindo padrão. Um Usuário candidato somente será aprovado no âmbito do processo seletivo digital caso cumpra todos os requisitos estabelecidos pela Quero e pela respectiva instituição de ensino.

6. MATRÍCULA DIGITAL

6.1. A QUERO disponibilizará ao Usuário candidato, via Plataforma, os meios para a realização da matrícula no Curso, que deverá ser realizado mediante:

a) o fornecimento eletrônico de todos os documentos requeridos pela instituição de ensino e/ou pela Quero; e

b) a intermediação do processo de assinatura eletrônica de documentos necessários à matrícula no Curso que tenha sido aprovado.

6.2. A análise e o aceite dos documentos fornecidos pelo Usuário serão realizados exclusivamente pela instituição de ensino. Caso a instituição de ensino dê o aceite, o processo de assinatura eletrônica será disponibilizado ao Usuário.

6.3. A instituição de ensino poderá realizar eventual solicitação complementar de documentos dos Usuários antes ou após a efetivação da matrícula e fora da Plataforma.

6.4. Caso um Usuário não forneça à QUERO os documentos solicitados via Plataforma no prazo de 7 (sete) dias, contados da divulgação do resultado do processo seletivo digital, a QUERO poderá não efetivar a matrícula do referido Usuário e poderá disponibilizar a vaga para outros candidatos na Plataforma, sem prejuízo da possibilidade de solicitação de reembolso da pré-matrícula ou troca da Bolsa.

6.5. O procedimento de Matrícula poderá ser realizado pelos Usuários através de qualquer dispositivo com plataforma eletrônica compatível com o sistema da QUERO.

6.6. É responsabilidade do Usuário fornecer documentos e informações legítimos, autênticos, atualizados e verídicos. Em caso de fornecimento de documentos e informações ilegítimos, inautênticos, desatualizados ou inverídicos, a instituição de ensino poderá efetuar o cancelamento da matrícula, não cabendo ao Usuário o direito ao ressarcimento dos valores pagos referentes a serviços já prestados pela instituição de ensino e/ou pela QUERO.

7. PARCELAMENTO/FINANCIAMENTO

7.1. O usuário entende que nos casos de parcelamento realizado com a Instituição de ensino, a mensalidade do curso e/ou o valor total do curso contratado poderá ser reajustado de acordo com os moldes estabelecidos pelo MEC.

7.2. O usuário entende ainda que a finalização do curso não interromperá os pagamentos referentes ao parcelamento. De modo que fica obrigado a adimplir nos moldes contratados as obrigações assumidas referente ao pagamento do curso.

8. PAGAMENTOS VIA PLATAFORMA

8.1. Em casos onde o Usuário tenha adquirido uma Bolsa que possua o benefício da Proteção Quero (ou qualquer outro produto que venha a substituí-lo para a função de pagamentos via a Plataforma), os pagamentos das mensalidades, taxas e demais valores eventualmente devidos à instituição de ensino deverão ser pagos através da Plataforma.

8.2. Os comprovantes dos pagamentos realizados via Proteção Quero (ou qualquer outro produto que venha a substituí-lo para pagamentos realizados na Plataforma), serão válidos para comprovação de quitação dos débitos do Usuário junto à respectiva instituição de ensino.

8.3. O Usuário poderá verificar, via Plataforma Proteção Quero, (a) os valores pagos e; (b) os valores inadimplidos.

8.4 Em caso de inadimplemento, o Usuário reconhece e concorda que a QUERO proceda cobranças em nome da respectiva instituição de ensino incluindo, mas não se limitando ao envio de cobranças e notificações via carta, e-mail, ligações telefônicas, mensagens de texto, imagem no telefone celular, softwares de mensagens instantâneas tais como whatsapp, telegram, facebook messenger, skype, etc.

8.5. O Usuário reconhece que, em caso de inadimplemento, estará sujeito à inclusão de seus dados nos cadastros de proteção de crédito disponíveis no Brasil, incluindo, mas não se limitando ao Serasa, SPC e SCPC, bem como ao protesto dos títulos inadimplidos em cartório de protestos.

8.6. Caso o Usuário não concorde com qualquer valor cobrado pela QUERO em nome da instituição de ensino, o Usuário deverá, imediatamente, entrar em contato

com a QUERO, através dos canais disponíveis na Plataforma, e realizar uma reclamação fundamentada, instruindo com documentos comprobatórios.

8.7. A QUERO terá um prazo de 30 (trinta) dias corridos para analisar a reclamação do Usuário e concluir pela procedência ou não da reclamação.

8.8. Caso a QUERO conclua pela procedência da reclamação, cessará a cobrança em um prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

8.9. Caso a QUERO conclua pela improcedência da reclamação, não cessará as cobranças e o reembolso não será realizado.

8.10. Os valores devidos pelo Usuário deverão ser pagos por meio do serviço de pagamento online oferecido por empresa especializada.

8.11. O processamento das informações de pagamento e a confirmação do pagamento serão de responsabilidade da respectiva empresa de gestão de pagamentos online, sendo a Plataforma, neste caso, mera interface entre o Usuário e o referido sistema.

8.12. A QUERO não tem acesso e não armazena quaisquer dados bancários dos Usuários, bem como não armazena quaisquer dados de cartão de crédito.

9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. Todos os materiais disponibilizados na Plataforma, incluindo, mas não se limitando a arquivos, provas, audios, sons, logo, marcas, logomarcas, materiais publicitários, dentre outros, são de propriedade exclusiva da QUERO, ou de terceiros que concederam à QUERO autorização para tal utilização, estando protegidos, portanto, pelas leis e tratados internacionais. Razão pela qual, a QUERO detém com exclusividade todos os direitos, titularidade e interesses em todos os elementos os quais recaem direitos de propriedade intelectual, incluindo, mas não se limitando, a aparência, características e a infraestrutura da Plataforma na qual o serviço é disponibilizado.

9.2. É vedado ao Usuário copiar, vender, revender, exibir, reproduzir, publicar, modificar, criar, transferir, distribuir ou de outro modo explorar comercialmente qualquer conteúdo disponibilizado na Plataforma sem o prévio consentimento devidamente formalizado por escrito da QUERO ou dos licenciadores do respectivo conteúdo. Fica expressamente autorizada, para fins exclusivos de solicitação de matrícula junto à instituição de ensino, a impressão do Comprovante de Pré-Matrícula ou de adimplência com o Plano de Assinatura pelo aluno.

9.3. O Usuário deve estar ciente de que qualquer utilização indevida do material disponibilizado na Plataforma poderá representar, além da violação de direitos de propriedade intelectual da QUERO, violação dos direitos da instituição de ensino e/ou de terceiros, sendo de responsabilidade exclusiva do Usuário qualquer reparação de danos e despesas incorridas nesse sentido pela QUERO, instituições de ensino e/ou por quaisquer terceiros.

10. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

10.1. O time de tecnologia da QUERO se dedica intensamente, alocando os recursos possíveis e viáveis, para manter a Plataforma em pleno funcionamento para todos os Usuários. No entanto, a QUERO e seus funcionários, diretores, sócios e representantes não poderão ser responsabilizados, em nenhuma circunstância, por eventual dificuldade de acesso à Plataforma, por eventuais interrupções temporárias decorrentes de dificuldades técnicas ou de manutenção, ou por outras razões quaisquer que escapem do controle do time de tecnologia da QUERO, bem como por quaisquer danos, prejuízos ou perdas, de qualquer forma causados ao Usuário por falhas na internet e por quaisquer vírus, cavalos de Troia, worms ou outras rotinas de programação de computador que possam danificar, interferir adversamente ou possam ser infiltrados nos equipamentos do Usuário em decorrência do acesso à Plataforma ou como consequência da transferência de dados, arquivos, imagens, textos ou qualquer outro conteúdo contidos nos computadores, aparelhos e/ou dispositivos utilizados pelo Usuário para acessar a Plataforma.

10.2. A QUERO não se responsabiliza por informações incorretas, incompletas ou inverídicas, ou documentos falsos fornecidos pelo Usuários no formulário de cadastro ou submetido de qualquer forma à QUERO e eventualmente repassados às instituições de ensino, bem como não se responsabiliza por eventuais danos gerados ao Usuário, às instituições de ensino e/ou a terceiros em consequência da imprecisão ou falsidade dessas informações fornecidas pelos Usuários.

10.3. A QUERO não será responsável:

- a) pelos atos praticados e/ou danos causados à instituição de ensino pelo Usuário;
- b) pelos atos praticados e/ou danos causados pela instituição de ensino ao Usuário.
- c) por qualquer dano direto, indireto, material, moral, emergente, lucros cessantes que não tenha sido causado exclusiva e diretamente pela Quero;
- d) por qualquer falha, fraude ou omissão cometida pela instituição de ensino na análise dos documentos pessoais (próprios ou dos representantes legais, caso o Usuário seja menor de 18 anos) fornecidos pelos Usuários ao realizar a matrícula em cursos contratados através da Plataforma;
- e) pela política de preços praticada pela instituição de ensino em relação aos seus cursos;
- f) caso a instituição de ensino altere, por conta própria, os termos e condições de uma Bolsa ofertada e/ou contratada na Plataforma;
- g) caso a instituição de ensino negue, a seu exclusivo critério, a matrícula do Usuário que houver cumprido todos os requisitos estabelecidos nestes Termos;
- h) pela não formação de turma e/ou suspensão de qualquer curso cujo Usuário tenha manifestado interesse em realizar através da contratação de Bolsa oferecida na Plataforma;
- i) por qualquer alteração de cronograma dos cursos das instituições de ensino veiculados no âmbito do Quero Bolsa, Proteção Quero e/ou Matrícula Digital;

j) por qualquer falha no planejamento e prestação dos serviços de ensino, designação de professores, orientação didática, fixação de currículo e qualquer outra providência necessária à prestação dos serviços educacionais pela instituição de ensino aos seus alunos;

k) por eventuais interrupções temporárias decorrentes de dificuldades técnicas ou de manutenção de sistema, bem como por quaisquer danos, prejuízos ou perdas, de qualquer forma causados ao Usuário por falhas da QUERO, da internet e por quaisquer vírus, cavalos de troia, worms ou outras rotinas de programação que possam danificar, interferir adversamente ou possam ser infiltrados nos equipamentos do Usuário em decorrência do acesso à Plataforma da Quero;

l) por quaisquer prejuízos resultantes de acessos não autorizados ou uso da conta do Usuário por terceiros;

m) por conteúdos inseridos por um Usuário na Plataforma;

n) pelo conteúdo ou práticas de quaisquer sites de terceiros cujos links ou propaganda sejam eventualmente disponibilizados na Plataforma;

o) por cobranças indevidas ou errôneas em virtude das informações recebidas da instituição de ensino; e

p) em caso de falência e/ou recuperação judicial da instituição de ensino, quando a instituição de ensino será a única responsável pelos danos e/ou defeitos na prestação dos serviços educacionais eventualmente causados aos alunos.

11. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

11.1. Os dados pessoais fornecidos à QUERO pelo Usuário serão tratados da forma prevista na Política de Privacidade que é parte integrante destes Termos.

12. CESSÃO

12.1. O Usuário não poderá ceder e, de nenhuma forma, transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações constantes destes Termos sem o prévio consentimento por escrito da QUERO. A QUERO poderá transferir os direitos e obrigações decorrentes destes Termos, sem qualquer necessidade de notificação ou permissão dos Usuários, em casos de venda parcial ou total dos seus ativos, alteração de controle, reestruturação societária e outras formas de fusão, cisão ou incorporação.

13. RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

13.1. Fica eleito o foro do domicílio do Usuário como o único competente para dirimir eventuais controvérsias referentes à interpretação e ao cumprimento destes Termos. No entanto, antes de recorrer para via Judicial, a Quero incentiva o Usuário a contatar a QUERO através dos Canais de Atendimento para resolver, de forma amigável, toda e qualquer dificuldade e/ou problema que o Usuário possa estar eventualmente enfrentando em relação aos serviços contratados.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Nossos Canais de Atendimento poderão ser utilizados pelo Usuário para fazer reclamações, comunicações, pedir esclarecimentos e providências, requisitar seus Dados Pessoais, dentre outros. O Usuário poderá entrar em contato através dos Canais de Atendimento, conforme descrito nestes Termos, ou ainda, através da conta do Usuário, ao clicar em 'acessar Meus cursos' e 'pedir ajuda'.

Nossos Canais de Atendimento são:

Whatsapp: (12) 93485-7321 (horário comercial); e

Website: <https://querobolsa.com.br/central-de-ajuda>