

POLÍTICA DE ENTREGA DE SERVIÇOS E PRODUTOS ONLINE

A Política de Entrega de Serviços e Produtos *Online* abaixo constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

1. IDENTIFICAÇÃO

1.1. Este site é de propriedade, mantido, e operado por ASSOCIAÇÃO DOS BANCOS -ASSBAN, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 00.353.714/0001-83 com sede na cidade de Brasília-DF, SHCRS Quadra 503 Bloco A nº 13 - CEP 70.031-510.

1.2. O pagamento e a entrega são processados pela empresa ASSOCIAÇÃO DOS BANCOS NO DISTRITO FEDERAL-ASSBAN, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 00.353.714/0001-83 com sede na cidade de Brasília-DF, SHCRS Quadra 503 Bloco A nº 13 - CEP 70.031-510. O SELO ASSBAN é responsável pelos reembolsos, devoluções, cancelamentos, SAC e demais questões relacionadas ao pagamento.

1.3. A loja no site *online* SELO ASSBAN tem como objetivo ser um centro comercial virtual para a promoção e comercialização de produtos e serviços relacionadas ao SELO ASSBAN.

1.4. Ao acessar o site <https://seloassban.com.br>, o usuário adere automaticamente às disposições constantes neste documento, denominado Termos de Uso e Privacidade que deverá ser estritamente respeitado.

1.5. Estes Termos de Uso incorporam a Política de Privacidade e a Política de Compra, Troca e Devolução, assim como demais regras ou termos, que possam ser dispostos em páginas específicas da loja do site *online* SELO ASSBAN e comunicados ao Usuário, mediante notificação.

1.6. O SELO ASSBAN está à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Usuário: Qualquer pessoa que navegar pelo site e loja *online* do SELO ASSBAN.

2.2. Cliente/Proponente: Todo usuário que realizar a compra de produtos ou serviços no site da SELO ASSBAN ou firmar a contratação de seus serviços.

2.3. Área pessoal restrita: Seção da loja *online*, no site SELO ASSBAN, acessada pelo usuário, mediante o fornecimento de login e senha.

2.4. Login: Identificação escolhida pelo usuário, quando preenche o cadastro, para acesso à área pessoal restrita e às funcionalidades exclusivas da loja *online* SELO ASSBAN.

2.5. Senha: Conjunto de caracteres que serve como prova de identidade, cujo conhecimento deve ser exclusivo e único do usuário.

2.6. Dados Cadastrais: Conjunto de informações pessoais de um usuário corporativo ou empresa, o qual o diferencie dos demais, a exemplo do número do CNPJ, documento de identidade (RG ou CNH), cadastro de pessoa física (CPF), endereço residencial ou comercial, nome completo, dentre outros.

3. CONTATO – SAC SELO ASSBAN (Central de Atendimento ao Consumidor SELO ASSBAN)

3.1. Caso o usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Entrega de Produtos, o SELO ASSBAN disponibiliza um SAC, para receber todas as comunicações que o usuário desejar fazer. O SAC opera por meio dos canais de comunicação listados abaixo:

3.1.1. Presencialmente, no SELO ASSBAN, durante os horários de funcionamento.

3.1.2. Pelo telefone ou Whatsapp disponíveis no site, de segunda à sexta das 9h às 18h.

3.1.3. E-mail- suporte@seloassban.com.br.

3.1.4. Por correspondência, destinada ao endereço da sede da ASSBAN, sempre acompanhada das informações de contato do consumidor, para que possamos finalizar o atendimento. Em todos os casos, o usuário receberá, pelo mesmo canal de comunicação, sempre que possível, uma confirmação imediata do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de 5 (cinco) dias.

3.2. A ASSBAN disponibiliza, neste site, uma seção de FAQ (Perguntas mais frequentes), bem como suas políticas que complementam e integram estes Termos e Condições de Uso: Política de Trocas e Devoluções, Política de Entrega de Produtos, Política de Privacidade e Segurança e Política de Pagamentos. Estes documentos podem ser consultados online no site <https://seloassban.com.br/>.

4. LOCAIS ATENDIDOS

4.1 O SELO ASSBAN oferece seus produtos de forma totalmente *online*, garantindo a disponibilidade e entrega de serviços e produtos adquiridos através de nossa plataforma de *e-commerce*, para clientes em todo o território nacional. Nos comprometemos a assegurar que todos os clientes, independentemente de sua localização, recebam nossos produtos e serviços com a mesma eficiência e qualidade.

5. PRAZOS DE ENTREGA

5.1. Os serviços e produtos de Educação a Distância (EAD) ou Submissão de Processos do Selo ASSBAN, no Portal do SELO ASSBAN, têm seu prazo de entrega iniciado até o primeiro dia útil seguinte à confirmação do pagamento, podendo ser instantâneos. Esta confirmação pode ocorrer por meio da liquidação bancária, autorização da administradora do cartão de crédito ou operadora financeira, a qual pode demorar até 48 horas. Após a confirmação, o acesso aos produtos e serviços é disponibilizado em até 48 horas.

5.2. A ASSBAN se compromete a entregar todos os serviços dentro dos prazos estipulados. Nosso objetivo é garantir a satisfação total do cliente e a conformidade com as regulamentações aplicáveis.

5.3. Detalhes específicos sobre os prazos e procedimentos para a entrega de cada tipo de serviço são comunicados diretamente aos clientes e estão documentados nos contratos de serviço ou termos de uso específicos.

6. CONDIÇÕES GERAIS

6.1. Os prazos de entrega, sejam para treinamentos ou outros serviços, têm início a partir da confirmação do pagamento.

6.2. O SELO ASSBAN se compromete a informar prontamente qualquer eventualidade, a qual possa impactar a entrega dos serviços, oferecendo soluções alternativas e mantendo a transparência no processo.

6.3. O SELO ASSBAN efetua a liberação dos pedidos de suporte e exceções ou questões específicas, de segunda-feira à sexta-feira, das 9h às 18h podendo haver variações em casos excepcionais.

6.4. Prazo: A entrega e a liberação são realizadas conforme o prazo determinado no ato da confirmação do pedido. Confira o prazo de entrega/liberação a partir da simulação do prazo no carrinho.

7. MOTIVOS JUSTIFICÁVEIS PARA ATRASOS

7.1. Força Maior: Eventos imprevisíveis e inevitáveis, tais como, desastres naturais (enchentes, terremotos, tempestades), pandemias, crises sanitárias, conflitos sociais, greves que afetem setores essenciais ou outras situações que estejam fora do controle da ASSBAN e que possam interferir na prestação de nossos serviços.

7.2. Instabilidade em plataformas digitais: O SELO ASSBAN utiliza sistemas e ferramentas digitais para a prestação de diversos serviços, especialmente os de Educação a Distância (EAD) e suporte tecnológico. Atrasos

podem ocorrer devido às falhas técnicas, instabilidade nos servidores, ataques cibernéticos, ou interrupções na conectividade, prejudicando temporariamente o acesso aos nossos produtos e serviços.

7.3. Problemas técnicos ou de infraestrutura: Dificuldades operacionais, tais como, queda de energia, falhas em equipamentos ou sistemas, ou interrupções no fornecimento de serviços de internet, podem ocasionar a necessidade de ajustes no prazo de entrega.

7.4. Demandas externas não previstas: Situações envolvendo terceiros, tais como, fornecedores de tecnologia, parceiros, ou órgãos reguladores, que possam interferir diretamente nos processos de consultoria, treinamento ou assessoria, podem causar alterações no cronograma inicialmente estabelecido.

7.5. Solicitações de alteração por parte do cliente: Nos casos em que o cliente solicita modificações no escopo do projeto ou serviço ou demanda ajustes no cronograma de execução, pode ocorrer a necessidade de estender o prazo de entrega, sempre com comunicação prévia e concordância das partes envolvidas.

8. MEDIDAS A SEREM TOMADAS EM CASO DE ATRASOS

8.1. Comunicação imediata: Sempre que identificada qualquer situação, a qual possa causar atraso na entrega dos serviços, a ASSBAN se compromete a notificar o cliente de forma imediata, explicando os motivos e a estimativa de um novo prazo.

8.2. Soluções alternativas: Quando possível, soluções temporárias ou alternativas são oferecidas para minimizar os impactos do atraso, sempre em diálogo com o cliente.

8.3. Cumprimento do compromisso: A ASSBAN adota todas as medidas cabíveis para solucionar os problemas o mais rápido possível e garantir a continuidade da prestação de serviços.

Última atualização em: 06/03/2025