TERMOS DE USO DA PLATAFORMA DJALI

Última atualização: 16/11/2026

Estes Termos de Uso são celebrados entre você, Usuário, e **DJALI MENTORIA E APOIO A EDUCAÇÃO LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 69.801.858/0001-51, com sede na Rua Pais Leme, nº 215, conjunto 1713, Pinheiros, CEP 05424-150, no município de São Paulo/SP, doravante denominada simplesmente "Djali".

A Djali é uma plataforma digital de mentoria de carreira que conecta profissionais a mentoras e mentores negros, selecionados por sua trajetória profissional e por seu compromisso com o letramento racial, que conduzem as mentorias pelo Método Essência Catalisadora. Este documento estabelece as condições de acesso e uso da plataforma, bem como os direitos, deveres e responsabilidades das partes.

O tratamento de dados pessoais realizado pela Djali é descrito em documento próprio, a Política de Privacidade, disponível no site da Djali.

Recomendamos a leitura atenta destes Termos. Em caso de dúvidas, o Usuário poderá entrar em contato pelo e-mail **contato@djali.com.br**.

CLÁUSULA 1 – DEFINIÇÕES

Para fins destes Termos, os termos abaixo, quando utilizados com inicial maiúscula, no singular ou no plural, terão os seguintes significados:

Plataforma: o site por meio do qual são realizados o cadastro, a contratação, o agendamento e as Sessões.

Usuário: pessoa com conta na Plataforma, seja na condição de Mentorado ou de Mentor.

Mentorado: Usuário que contrata o Ciclo de Mentoria. O termo é utilizado no masculino apenas para simplificar a leitura e abrange pessoas de todos os gêneros.

Mentor: profissional selecionado, treinado e contratado pela Djali para conduzir as Sessões.

Método Essência Catalisadora: metodologia de mentoria de carreira de titularidade da Djali, que compreende suas etapas, ferramentas, Atividades e materiais.

Ciclo de Mentoria: conjunto de cinco Sessões individuais contratado pelo Mentorado.

Sessão: encontro individual e ao vivo entre Mentor e Mentorado, realizado na Sala de Mentoria, com duração de 50 (cinquenta) minutos.

Sala de Mentoria: ambiente de videoconferência da Plataforma no qual as Sessões são realizadas.

Formulário de Perfil: questionário respondido após o cadastro no site, no qual o Usuário informa seu momento de carreira, suas principais dificuldades profissionais e sua preferência de Mentor.

Atividades: exercícios de reflexão e planejamento realizados pelo Mentorado na Plataforma entre as Sessões.

Contrato de Mentoria: contrato de prestação de serviços firmado entre a Djali e o Mentorado, que regula as condições comerciais do Ciclo de Mentoria.

CLÁUSULA 2 – OBJETO E NATUREZA DOS SERVIÇOS

2. Objeto. Estes Termos regulam o acesso e o uso da Plataforma, por meio da qual a Djali oferece Ciclos de Mentoria individual de carreira. Pela Plataforma, o Usuário poderá, conforme a etapa em que se encontra:

(i) criar sua conta e responder ao Formulário de Perfil;
(ii) contratar o Ciclo de Mentoria e escolher seu Mentor;
(iii) agendar e participar das Sessões;
(iv) realizar as Atividades e acompanhar sua evolução;
(v) emitir o certificado de conclusão.

2.1. Papel da Djali. A Djali seleciona e treina os Mentores, indica perfis compatíveis com cada Mentorado, disponibiliza a estrutura tecnológica das Sessões e acompanha a qualidade das mentorias.

2.2. Método Essência Catalisadora. Todas as mentorias seguem o Método Essência Catalisadora, estruturado em cinco Sessões conduzidas por perguntas reflexivas, com Atividades realizadas entre elas.

2.3. Natureza da mentoria. A mentoria é um processo de desenvolvimento de carreira, baseado em reflexão e planejamento. Ela não constitui psicoterapia, atendimento de saúde,

consultoria jurídica, contábil ou financeira, nem serviço de recrutamento ou recolocação profissional. Caso necessite de algum desses serviços, o Mentorado deverá procurar profissional habilitado na respectiva área.

2.4. Ausência de garantia de resultado. A mentoria tem como objetivo o desenvolvimento de carreira, e não a obtenção de um resultado concreto, como vaga de emprego, promoção ou aumento de renda. Ao longo do Ciclo de Mentoria, o próprio Mentorado constrói seu plano de ação, com o apoio do Mentor, e o executa por conta própria. Por essa razão, a Djali não garante resultados profissionais de qualquer natureza, comprometendo-se a entregar as Sessões contratadas com qualidade e em conformidade com o Método Essência Catalisadora.

2.5. Autonomia do Mentorado. As decisões sobre a carreira são sempre do Mentorado. O Mentor apoia a reflexão, mas não decide pelo Mentorado nem responde pelas escolhas realizadas durante ou após o Ciclo de Mentoria.

2.6. Limites dos serviços. O contato entre Mentor e Mentorado ocorre nas Sessões e por meio das funcionalidades da Plataforma. Não estão incluídos atendimentos, mensagens ou suporte individual do Mentor fora desses meios.

CLÁUSULA 3 – CADASTRO E CONTA

3. Elegibilidade. A Plataforma é destinada exclusivamente a pessoas com 18 (dezoito) anos ou mais e com plena capacidade civil. Por se tratar de mentoria voltada a profissionais inseridos no mercado de trabalho, não são aceitos cadastros de menores de idade, ainda que autorizados por seus responsáveis.

3.1. Cadastro. O cadastro é realizado com o e-mail do Usuário e confirmado por um código de verificação enviado a esse endereço. No momento do cadastro, o Usuário deverá aceitar estes Termos para criar sua conta.

3.2. Formulário de Perfil. Após o cadastro, o Usuário responde ao Formulário de Perfil, que é preenchido antes do pagamento e serve de base para a indicação de Mentores compatíveis.

3.3. Dados de abandono e remarketing. Caso o Usuário crie a conta e preencha o Formulário de Perfil, mas não conclua o pagamento do Ciclo de Mentoria, a Djali poderá utilizar o e-mail cadastrado para enviar comunicações transacionais, lembretes de conclusão de matrícula e mensagens informativas ou promocionais (remarketing). O Usuário poderá, a qualquer

momento e sem qualquer custo, solicitar a interrupção dessas mensagens por meio do link de descadastramento (*opt-out*) presente no rodapé dos e-mails ou pelo canal de atendimento.

3.4. Veracidade das informações. O Usuário é responsável por fornecer informações verdadeiras e mantê-las atualizadas, especialmente o e-mail, que é utilizado para o acesso à conta e para as comunicações sobre o Ciclo de Mentoria. A Djali poderá solicitar documentos para confirmar a identidade ou a idade do Usuário. Constatado que o Usuário é menor de 18 (dezoito) anos, a conta será encerrada e os valores eventualmente pagos serão integralmente devolvidos.

3.5. Conta pessoal e intransferível. Cada pessoa poderá manter apenas uma conta, que é pessoal e intransferível, sendo vedado emprestá-la, cedê-la ou compartilhá-la com terceiros.

3.6. Acesso e segurança. O acesso à conta é feito com o e-mail cadastrado e um código de verificação enviado a cada login. O Usuário não deve compartilhar esse código com terceiros. Em caso de perda de acesso ao e-mail ou de suspeita de uso indevido da conta, o Usuário deverá comunicar imediatamente a Djali, nos termos da Cláusula 16.

3.7. Conta do Mentor. Os Mentores não realizam cadastro livre na Plataforma. A conta do Mentor é criada pela Djali após o processo de seleção e a assinatura do contrato de prestação de serviços.

CLÁUSULA 4 – CONTRATAÇÃO DO CICLO DE MENTORIA

4. Informações antes da contratação. Antes do pagamento, a Plataforma apresenta o preço total do Ciclo de Mentoria, as formas de pagamento, as opções de parcelamento e o texto integral do Contrato de Mentoria. As principais condições desse contrato estão resumidas na Cláusula 7.

4.1. Pagamento. O pagamento é realizado na Plataforma, por Pix ou cartão de crédito, e processado pelo sistema Asaas, empresa de pagamentos contratada pela Djali. Eventuais juros do parcelamento são informados antes da confirmação da compra.

4.2. O que está incluído. O preço do Ciclo de Mentoria inclui as cinco Sessões, o acesso às Atividades e às funcionalidades da Plataforma durante o Ciclo e o certificado de conclusão sem chancela. O certificado com chancela é opcional e cobrado à parte, nos termos da Cláusula 8.

4.3. Liberação do acesso. As funcionalidades do Ciclo de Mentoria são liberadas após a confirmação do pagamento e a nota fiscal correspondente é enviada ao e-mail cadastrado.

4.4. Assinatura do Contrato de Mentoria. Após a confirmação do pagamento, a Plataforma gera o Contrato de Mentoria com os dados do Mentorado, que deverá assiná-lo eletronicamente pelo sistema gov.br e enviá-lo pela Plataforma com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas da primeira Sessão. Sem o contrato assinado, a primeira Sessão não poderá ser realizada. Uma cópia do contrato assinado permanecerá disponível para download na conta do Mentorado.

4.5. Pagamentos exclusivamente pela Plataforma. Todos os pagamentos relacionados à mentoria devem ser realizados pela Plataforma e processados pelo sistema Asaas. O Mentor não está autorizado a cobrar ou receber valores diretamente do Mentorado, a qualquer título.

4.6. Alteração de preços. Os preços dos Ciclos de Mentoria poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) ou de outro índice oficial que venha a substituí-lo. Os novos preços serão informados na Plataforma antes de entrarem em vigor e valerão apenas para novas contratações, sem alterar o valor nem as parcelas dos Ciclos de Mentoria já contratados.

CLÁUSULA 5 – FUNCIONAMENTO DO CICLO DE MENTORIA

5. Indicação de Mentores. Em até 5 (cinco) dias úteis da confirmação do pagamento, a Djali indicará ao Mentorado até três Mentores compatíveis com as respostas do Formulário de Perfil, com os horários disponíveis de cada um e a explicação sobre os motivos da compatibilidade.

5.1. Apoio de inteligência artificial. A indicação de Mentores conta com o apoio de uma ferramenta de inteligência artificial, que sugere combinações possíveis. As sugestões são sempre revisadas pela equipe da Djali antes do envio ao Mentorado.

5.2. Escolha do Mentor. O Mentorado escolhe livremente, entre os perfis indicados, o Mentor com quem realizará o Ciclo de Mentoria.

5.3. Ausência de Mentor disponível. Caso nenhum dos Mentores indicados tenha horário disponível para a primeira Sessão, o Mentorado poderá solicitar nova indicação ou cancelar a contratação, com devolução integral do valor pago.

5.4. Agendamento. As Sessões são agendadas pelo Mentorado exclusivamente na Plataforma, nos horários disponibilizados pelo Mentor, sendo sempre apresentada mais de uma opção de horário.

5.5. Etapas e Atividades. As Atividades de cada etapa do Método Essência Catalisadora são liberadas na Plataforma conforme o Ciclo de Mentoria avança. Ao final de cada Sessão, o Mentorado é convidado a responder a um breve questionário de percepção, utilizado na preparação do Mentor para a Sessão seguinte e no acompanhamento da qualidade das mentorias.

5.6. Plano de ação. O plano de ação é construído pelo próprio Mentorado e reflete suas decisões e prioridades. A execução do plano cabe exclusivamente ao Mentorado.

5.7. Conclusão do Ciclo. O Ciclo de Mentoria é concluído com a realização da quinta Sessão ou ao término do prazo máximo previsto no item 7.1, o que ocorrer primeiro. A entrega de todas as Atividades não é condição para a conclusão do Ciclo, mas é requisito para a emissão do certificado, nos termos da Cláusula 8.

CLÁUSULA 6 – SESSÕES

6. Sala de Mentoria. As Sessões são realizadas exclusivamente na Sala de Mentoria, cujo acesso fica disponível na conta do Usuário. Não é permitida a realização das Sessões em outras ferramentas de videoconferência.

6.1. Participantes. Somente o Mentor e o Mentorado daquela Sessão podem participar. A presença de terceiros, ainda que como ouvintes, depende de autorização prévia da Djali.

6.2. Equipamentos e ambiente. Para participar das Sessões, o Usuário necessita de dispositivo com câmera, microfone, navegador atualizado e conexão estável à internet, sendo responsável por seus próprios equipamentos. Recomenda-se participar de local reservado e silencioso, com a câmera ligada, para preservar a privacidade da conversa.

6.3. Gravação e transcrição. Todas as Sessões são gravadas e transcritas pela Djali, e o Usuário é informado sobre a gravação antes de ingressar na Sala de Mentoria. A gravação é condição para a realização das Sessões e tem como objetivo garantir a segurança das mentorias e a apuração de eventuais denúncias. As regras sobre finalidade, prazo de guarda e acesso às gravações e transcrições estão na Política de Privacidade.

6.4. Vedação de gravação pelos Usuários. É vedado ao Mentor e ao Mentorado gravar, fotografar, capturar a tela ou registrar por qualquer outro meio as Sessões, bem como divulgar seu conteúdo, sem autorização expressa e por escrito da outra parte e da Djali.

CLÁUSULA 7 – RESUMO DAS CONDIÇÕES DO CONTRATO DE MENTORIA

7. Finalidade desta cláusula. Esta cláusula resume as principais condições do Contrato de Mentoria, para que o Usuário as conheça antes da contratação. As regras completas estão no Contrato de Mentoria, que prevalece em caso de divergência.

7.1. Prazo do Ciclo de Mentoria. O prazo estimado para a conclusão das cinco Sessões é de três meses, já considerando eventuais remarcações e o tempo de realização das Atividades. O prazo máximo para a conclusão do Ciclo de Mentoria é de 6 (seis) meses, contados da confirmação do pagamento. Encerrado esse prazo, as Sessões não realizadas sem justificativas do Mentorado serão consideradas realizadas, e as Sessões não realizadas por motivo da Djali ou do Mentor serão repostas ou restituídas.

7.2. Remarcação pelo Mentorado. O Mentorado poderá remarcar uma Sessão pela Plataforma com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, até o limite de 2 (duas) remarcações sem justificativa durante o Ciclo de Mentoria. Atingido esse limite, um novo pedido de remarcação somente será aceito mediante comprovação de problema de saúde, por atestado ou laudo médico, de falecimento de familiar próximo ou de convocação judicial, cabendo à Djali avaliar a justificativa apresentada. Sem justificativa aceita, a Sessão será considerada realizada.

7.3. Faltas e atrasos. Mentor e Mentorado dispõem de tolerância de 10 (dez) minutos para ingressar na Sala de Mentoria, e a Sessão termina no horário previsto, ainda que tenha havido atraso. A Sessão será considerada realizada se o Mentorado não comparecer ou pedir a remarcação com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, sem justificativa aceita.

7.4. Atividades em atraso. As Atividades deverão ser concluídas até 4 (quatro) dias antes da Sessão seguinte. Se o atraso impedir a realização da Sessão, ela será remarcada, e a remarcação será descontada do limite previsto no item 7.2. A Sessão será considerada realizada se o limite do item 7.2 já tiver sido atingido ou se o atraso impedir a mesma Sessão pela segunda vez.

7.5. Remarcação e falta do Mentor. O Mentor também deverá remarcar com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas. Em caso de falta do Mentor, o Mentorado terá direito a nova Sessão, sem custo e sem perder suas remarcações. Se o mesmo Mentor faltar 2 (duas) vezes no Ciclo de Mentoria, o Mentorado poderá solicitar a troca de Mentor ou cancelar a contratação sem multa, com a devolução do valor das Sessões não realizadas.

7.6. Pausa do Ciclo de Mentoria. O Mentorado poderá solicitar uma única pausa de até 60 (sessenta) dias em caso de problema de saúde, licença-maternidade ou licença-paternidade, ou falecimento de familiar próximo, mediante comprovação. Durante a pausa, a contagem da validade do Ciclo de Mentoria fica suspensa.

7.7. Troca de Mentor. O Mentorado poderá solicitar a troca de Mentor, de forma justificada, nos termos da Cláusula 16. Sendo o pedido pertinente, a Djali indicará novo Mentor para as Sessões restantes.

7.8. Saída do Mentor. Caso o Mentor deixe de atuar na Plataforma durante o Ciclo de Mentoria, a Djali indicará novo Mentor, sem custo adicional. Não sendo possível a substituição, o Mentorado receberá a devolução do valor proporcional às Sessões não realizadas.

7.9. Direito de arrependimento. O Mentorado poderá desistir da contratação no prazo de 7 (sete) dias, contados da assinatura do Contrato de Mentoria, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, pela Plataforma ou pelo e-mail contato@djali.com.br. A Djali confirmará imediatamente o recebimento do pedido. O valor pago será devolvido integralmente, descontado apenas o valor proporcional das Sessões que o Mentorado tenha optado por realizar dentro desse prazo.

7.10. Cancelamento após o prazo de arrependimento. Após o prazo de arrependimento, o Mentorado poderá cancelar o Ciclo de Mentoria a qualquer tempo, com retenção de parte do valor pago para compensar os custos de indicação de Mentores e de reserva de agenda, conforme as seguintes regras:

(i) cancelamento antes da primeira Sessão: a Djali reterá 10% (dez por cento) do valor pago e devolverá os 90% (noventa por cento) restantes;
(ii) cancelamento após a primeira Sessão: o valor das Sessões realizadas ou consideradas realizadas será devido integralmente e, sobre o valor das Sessões não realizadas, a Djali reterá 20% (vinte por cento) e devolverá os 80% (oitenta por cento) restantes.

Não haverá retenção quando o cancelamento decorrer de falha da Djali ou de conduta do Mentor que viole estes Termos, apurada nos termos da Cláusula 10. Nesses casos, o Mentorado receberá a devolução integral do valor das Sessões não realizadas.

7.11. Prazo e forma da devolução. As devoluções serão feitas preferencialmente pelo mesmo meio de pagamento utilizado na contratação. No pagamento por Pix, a devolução será realizada em até **30 (trinta) dias corridos** da solicitação aprovada. No pagamento por cartão de crédito, a Djali solicitará o estorno perante a intermediadora Asaas no mesmo prazo, dependendo o lançamento efetivo na fatura dos prazos e regras da administradora do cartão do Mentorado.

7.12. Pagamento não confirmado ou estornado. Caso o pagamento não seja confirmado ou seja estornado sem justificativa, o agendamento de novas Sessões ficará suspenso, após aviso por e-mail, até a regularização.

7.13. Rescisão por descumprimento. Caso o Contrato de Mentoria seja rescindido em razão de falta grave do Mentorado, apurada nos termos da Cláusula 10, aplicam-se as mesmas regras do cancelamento previstas no item 7.10.

CLÁUSULA 8 – CERTIFICADO

8. Requisitos. O Mentorado que realizar as cinco Sessões e concluir todas as Atividades poderá emitir o certificado de conclusão do Ciclo de Mentoria.

8.1. Certificado sem chancela. O certificado sem chancela é emitido gratuitamente pela Djali e fica disponível na conta do Mentorado após a conclusão do Ciclo.

8.2. Certificado com chancela. O Mentorado poderá optar pelo certificado com chancela do Ministério da Educação, emitido por nome da instituição credenciada, mediante o pagamento do valor informado na Plataforma.

8.3. Alcance do certificado. O certificado comprova a conclusão do Ciclo de Mentoria e não confere habilitação profissional, título ou grau acadêmico.

CLÁUSULA 9 – REGRAS DE CONDUTA

9. Ambiente seguro e acolhedor. A Djali tem o compromisso de oferecer um ambiente seguro, respeitoso e acolhedor, em especial para pessoas negras e demais grupos sub-representados

no mercado de trabalho. Mentores e Mentorados devem tratar-se com respeito em todas as interações.

9.1. Condutas vedadas. É vedado ao Usuário:

(i) praticar ou incentivar discriminação em razão de raça, cor, etnia, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, deficiência, religião, idade ou origem;
(ii) praticar assédio moral ou sexual, ameaças, intimidação ou utilizar linguagem ofensiva;
(iii) expor, divulgar ou ameaçar divulgar informações pessoais ou confidenciais compartilhadas na mentoria;
(iv) fornecer informações falsas, criar perfil falso ou passar-se por outra pessoa;
(v) praticar fraude, inclusive em pagamentos e reembolsos;
(vi) utilizar a Plataforma para divulgar produtos ou serviços, recrutar pessoas ou captar clientes;
(vii) compartilhar o acesso à sua conta ou à Sala de Mentoria com terceiros;
(viii) interferir no funcionamento ou na segurança da Plataforma, inclusive por meio de robôs ou mecanismos automatizados;
(ix) utilizar a Plataforma para fins ilícitos.

9.2. Deveres específicos do Mentor. É vedado ao Mentor prometer ou garantir emprego, promoção, aumento de renda ou qualquer resultado específico, bem como oferecer ao Mentorado serviços próprios ou de terceiros relacionados à mentoria.

9.3. Informações de terceiros. Ao relatar situações profissionais, o Mentorado deverá evitar expor nomes, dados pessoais ou informações confidenciais de empregadores, gestores, colegas e clientes, compartilhando apenas o necessário para a reflexão proposta.

CLÁUSULA 10 – DENÚNCIAS E PENALIDADES

10. Como denunciar. Denúncias de violação destes Termos devem ser enviadas pelo canal previsto na Cláusula 16, com a descrição dos fatos e, sempre que possível, a data da Sessão ou da ocorrência.

10.1. Apuração. A Djali apurará a denúncia, podendo consultar as transcrições das Sessões e os registros da Plataforma, e preservará, sempre que possível, a identidade de quem denunciou. A apuração será concluída em até 15 (quinze) dias úteis, e o resultado será comunicado às pessoas envolvidas.

10.2. Direito de defesa. Antes da aplicação de qualquer penalidade, o Usuário envolvido será comunicado e poderá apresentar sua versão dos fatos em até 5 (cinco) dias úteis.

10.3. Penalidades. Conforme a natureza e a gravidade da conduta, o descumprimento destes Termos poderá resultar em:

(i) advertência;
(ii) suspensão temporária da conta;
(iii) encerramento da conta;
(iv) rescisão do Contrato de Mentoria;
(v) comunicação às autoridades competentes, quando cabível.

10.4. Proporcionalidade. A penalidade será definida considerando a gravidade da conduta, a reincidência e os danos causados.

10.5. Medida imediata em casos graves. Em casos de assédio, discriminação, ameaça, fraude ou violação de sigilo, a Djali poderá suspender a conta imediatamente durante a apuração, assegurado o direito de defesa após a medida.

10.6. Efeitos sobre o Ciclo de Mentoria. Caso o Mentor seja afastado, o Mentorado terá direito à substituição prevista no item 7.8. Caso a penalidade seja aplicada ao Mentorado e resulte na rescisão do Contrato de Mentoria, aplica-se o item 7.13.

CLÁUSULA 11 – PROPRIEDADE INTELECTUAL

11. Titularidade. A Plataforma, a marca Djali, o Método Essência Catalisadora, as Atividades, os materiais e os demais conteúdos disponibilizados pela Djali são de sua titularidade exclusiva e protegidos pela legislação aplicável, especialmente pelas Leis nº 9.279/1996, nº 9.609/1998 e nº 9.610/1998.

11.1. Licença de uso. A Djali concede ao Usuário licença pessoal, não exclusiva, intransferível e revogável para utilizar a Plataforma e os materiais exclusivamente para seu desenvolvimento pessoal e profissional. A licença não transfere ao Usuário qualquer direito de propriedade intelectual.

11.2. Usos vedados. É vedado ao Usuário:

(i) copiar, reproduzir, vender ou distribuir os materiais e conteúdos da Plataforma;
(ii) aplicar o Método Essência Catalisadora a terceiros ou utilizá-lo para criar cursos, mentorias, produtos ou serviços;
(iii) utilizar os materiais da Plataforma para treinar ferramentas de inteligência artificial;
(iv) utilizar a marca Djali sem autorização prévia e por escrito.

11.3. Instrumentos de terceiros. O Método Essência Catalisadora utiliza, de forma adaptada, instrumentos de autoria de terceiros, como o Teste dos Sabotadores, a Janela de Johari e a Análise SWOT, cujos direitos pertencem aos respectivos titulares.

11.4. Conteúdo do Mentorado. As respostas, as Atividades e o plano de ação elaborados pelo Mentorado pertencem a ele.

CLÁUSULA 12 – SIGILO E DEPOIMENTOS

12. Sigilo da mentoria. As informações compartilhadas pelo Mentorado nas Sessões e nas Atividades são confidenciais e somente poderão ser utilizadas pelo Mentor e pela Djali para a condução do Ciclo de Mentoria. O sigilo não se aplica em caso de obrigação legal, ordem judicial, apuração de denúncia ou risco grave à vida ou à integridade de qualquer pessoa.

12.1. Sigilo do Mentorado. O Mentorado deverá manter sigilo sobre informações não públicas do Mentor e sobre os materiais da Djali.

12.2. Depoimentos. A Djali somente divulgará depoimento, nome, imagem ou história do Usuário mediante autorização específica e por escrito, separada destes Termos, que poderá ser revogada a qualquer tempo para usos futuros.

CLÁUSULA 13 – DISPONIBILIDADE E FALHAS TÉCNICAS

13. Disponibilidade. A Djali empregará esforços razoáveis para manter a Plataforma disponível, mas não garante seu funcionamento ininterrupto ou livre de falhas.

13.1. Manutenções. As manutenções programadas serão comunicadas com antecedência e, sempre que possível, realizadas fora dos horários de Sessões agendadas. Manutenções emergenciais poderão ocorrer sem aviso prévio, para preservar a segurança da Plataforma.

13.2. Falha da Plataforma. Caso a Sessão seja interrompida ou não possa ser realizada por falha da Plataforma, o Mentorado terá direito a nova Sessão, sem custo e sem que isso conte como remarcação.

13.3. Queda de conexão. Caso a conexão do Mentor ou do Mentorado caia durante a Sessão e não seja restabelecida em até 10 (dez) minutos, a Sessão poderá ser remarcada, desde que esse motivo seja informado à Djali pelo canal previsto na Cláusula 16. Essa remarcação não será contada entre as remarcações sem justificativa.

13.4. Serviços de terceiros. A Plataforma utiliza serviços de terceiros para pagamentos, envio de e-mails, hospedagem e videoconferência. A Djali adota cuidados na escolha desses fornecedores e responde, nos termos da legislação aplicável, pelos serviços prestados aos Usuários.

CLÁUSULA 14 – RESPONSABILIDADES

14. Responsabilidade da Djali. A Djali é responsável pela prestação dos serviços conforme estes Termos e o Contrato de Mentoria, nos termos da legislação aplicável.

14.1. Responsabilidade do Usuário. O Usuário é responsável pela veracidade das informações fornecidas, pela segurança de seu e-mail e de sua conta, pelo cumprimento das regras de conduta e pelos danos que causar à Djali, a outros Usuários ou a terceiros em razão do descumprimento destes Termos.

14.2. Excludentes. A Djali não responde por danos decorrentes de culpa exclusiva do Usuário ou de terceiros, de caso fortuito ou força maior, de falhas nos equipamentos ou na conexão do Usuário, ressalvada a remarcação prevista no item 13.3, nem pela não obtenção dos resultados profissionais esperados pelo Mentorado.

CLÁUSULA 15 – PRIVACIDADE

15. Política de Privacidade. O tratamento de dados pessoais pela Djali, abrangendo o cadastro inicial, as respostas ao Formulário de Perfil, os registros de conexão, a transferência internacional de dados para ferramentas operacionais de nuvem e e-mail e as transcrições das Sessões, é regido pela Política de Privacidade da Djali, em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

CLÁUSULA 16 – ATENDIMENTO E RECLAMAÇÕES

16. Canal de atendimento. Dúvidas, reclamações, denúncias, pedidos de troca de Mentor, de pausa e de cancelamento devem ser enviados ao e-mail contato@djali.com.br.

16.1. Informações necessárias. Para agilizar o atendimento, o Usuário deverá informar seu nome, o e-mail cadastrado na Plataforma e a descrição da solicitação, incluindo, quando for o caso, a data da Sessão relacionada.

16.2. Prazo de resposta. A Djali responderá às solicitações em até 5 (cinco) dias, contados do recebimento. Pedidos de arrependimento têm confirmação imediata, nos termos do item 7.9.

16.3. Horário de atendimento. O atendimento funciona em dias úteis, das 9h às 18h, no horário de Brasília.

16.4. Comunicações da Djali. Avisos sobre agendamentos e sobre o Ciclo de Mentoria são enviados pela Plataforma e para o e-mail cadastrado, e consideram-se recebidos na data do envio ao e-mail informado pelo Usuário.

CLÁUSULA 17 – VIGÊNCIA E ENCERRAMENTO DA CONTA

17. Vigência. Estes Termos entram em vigor na data do aceite e permanecem válidos enquanto a conta do Usuário estiver ativa.

17.1. Encerramento pelo Usuário. O Usuário poderá solicitar o encerramento de sua conta a qualquer tempo, pelo canal previsto na Cláusula 16. Havendo Ciclo de Mentoria em andamento, o pedido será tratado como desistência, nos termos do item 7.9, se feito dentro do prazo de arrependimento, ou como cancelamento, nos termos do item 7.10, se feito após esse prazo.

17.2. Encerramento pela Djali. A Djali poderá encerrar a conta do Usuário que descumprir estes Termos, observado o procedimento da Cláusula 10.

CLÁUSULA 18 – DISPOSIÇÕES GERAIS

18. Aceite. O aceite destes Termos ocorre no cadastro, por meio de opção específica. A Djali registra a versão aceita, a data, o horário e o endereço IP do Usuário.

18.1. Documentos relacionados. Estes Termos devem ser interpretados em conjunto com a Política de Privacidade e, para o Mentorado, com o Contrato de Mentoria, que prevalece em caso de divergência sobre o mesmo assunto.

18.2. Alterações dos Termos. A Djali poderá atualizar estes Termos, e as alterações relevantes serão comunicadas por e-mail com antecedência mínima de 15 (quinze) dias. As alterações não modificam as condições dos Ciclos de Mentoria já contratados. O Usuário que não concordar com a nova versão poderá encerrar sua conta, nos termos da Cláusula 17.

CLÁUSULA 19 – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

19. Foro. Fica assegurado ao Mentorado o foro de seu domicílio, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. Nos demais casos, fica eleito o foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo.