



CONDIÇÕES CONTRATUAIS GERAIS

(REGULAMENTO INTERNO)

1. APLICAÇÃO E PUBLICIDADE

- 1.1. As presentes Condições Contratuais Gerais são aplicáveis aos contratos de prestação de serviços celebrados com o INEPI / Go Ahead – Consulting & Training Lda, referentes aos cursos de formação profissional ministrados na modalidade vulgarmente denominada por formação de catálogo ou inter (turmas com formandos / clientes de origem diversa).
- 1.2. As presentes Condições Contratuais estão igualmente disponíveis para consulta no *website* do INEPI em www.inepi.pt e afixadas nas instalações do INEPI, em local bem visível.

2. DEFINIÇÕES

INEPI é uma marca registada e um instituto de formação profissional gerido pela firma Go Ahead – Consulting & Training Lda, matriculada na Conservatória do Registo Comercial com o número único de matrícula e identificação fiscal 514800100, com sede na Praceta dos Lusíadas, nº 1 – 1º Dtº, 2835-402 Lavradio, prestadora do serviço, doravante designada abreviadamente por “INEPI”.

Cliente – A pessoa (singular ou coletiva) que contrata com o INEPI a prestação do serviço e fica responsável pelo pagamento do preço e demais encargos aplicáveis. A facturação do serviço é sempre efetuada ao Cliente.

Formando – A pessoa singular à qual será ministrada pelo INEPI a formação objecto da prestação do serviço.

O formando pode ser o próprio Cliente (quando o curso é adquirido pelo próprio), ou pode ser uma pessoa indicada pelo Cliente (quando o curso é adquirido para uma terceira pessoa, singular ou coletiva).

Caso nas Condições Contratuais Particulares não seja especificado que o Cliente e Formando são pessoas diferentes, assume-se que o Cliente é o Formando, independentemente de quem pague o serviço.

Serviço – Curso de formação profissional presencial, ministrado nas instalações do INEPI, ou outras a designar, incluindo a disponibilização de todo o conteúdo pedagógico do curso, seja material ou imaterial, na forma definida para cada curso pelo INEPI ou pelos seus formadores.

3. DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS / INSCRIÇÕES E CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA

- 3.1. O contrato de prestação de serviços entre o INEPI e o Cliente é composto pelas presentes Condições Contratuais Gerais e ainda pelas Condições Contratuais Particulares que são ajustadas, reciprocamente aceites e assinadas aquando da formalização da inscrição num dos cursos ministrados pelo INEPI.

Para formalização do contrato e inerentemente da inscrição no curso, o Cliente deverá preencher o documento denominado “Condições Contratuais Particulares (Ficha de Inscrição)” com a sua identificação completa, sendo absolutamente imprescindível a indicação do nome ou denominação social, número de identificação fiscal (obrigatoriamente um NIF português), morada completa e endereço e correio eletrónico.

- 3.2. A aquisição pelo Cliente do Serviço prestado pelo INEPI, formalizada pelo acima referido contrato de prestação de serviços, aquando da inscrição num curso, é independente da posterior frequência, ou não, da totalidade ou de parte das aulas.

Cada curso é um produto inteiro, uno e indivisível, pelo que a inscrição em qualquer curso implica a aquisição do produto completo, independentemente da frequência, pois o cliente adquiriu o direito a uma vaga numa turma, sendo que o INEPI deixa de poder vender esse direito a outro cliente.

3.3. No caso em que o Cliente não seja o próprio formando, o Cliente disponibilizará ao INEPI os dados necessários à identificação do formando para a efetivação da inscrição.

3.4. A inscrição só é considerada válida após o cliente ter cumprido todas as formalidades exigidas pelos serviços do INEPI para efeitos de inscrição.

3.5. A inscrição é obrigatoriamente efectuada com a identificação de uma pessoa singular, independentemente do Cliente (quando este não coincida com o formando).

A inscrição é pessoal e intransmissível para outro formando, com a única exceção seguidamente indicada.

Nos casos em que o Cliente que seja pessoa colectiva e efetue a inscrição de vários formandos, poderá proceder à substituição de qualquer um deles, desde que comunique tal facto ao INEPI, por escrito, até ao dia anterior à data de início do curso.

Após o início da formação, em situação alguma é permitida a substituição de formandos.

3.6. As condições de cada curso (conteúdo programático, objectivos, eventuais equivalências ou certificações, destinatários, saídas profissionais, duração, etc.) constam do documento "Referencial de Curso", o qual é fornecido aos Clientes no acto de inscrição, estando igualmente disponível no site do INEPI e na Secretaria.

3.7. Se um Cliente / formando, depois de inscrito, e antes de iniciar o curso, pretender mudar para outro curso, terá sempre que fazer uma nova inscrição, pagando a respectiva taxa, mesmo que tenha pago o curso no qual inicialmente se inscreveu a pronto pagamento.

Contudo, os pagamentos já efectuados (excluindo a taxa de inscrição) podem reverter para o pagamento do novo curso (excluindo o valor a pagar pela nova taxa de inscrição).

No entanto, no caso de o novo curso ter um preço inferior, não será devolvido o valor excedente, ficando esse valor em crédito do Cliente, que o poderá utilizar em qualquer momento posterior, no prazo máximo de doze meses, para contratar a inscrição e pagamento de outro curso.

3.8. Após a efetivação da inscrição, quaisquer alterações às condições contratuais estipuladas, que sejam solicitadas pelo formando, tais como mudança de horário, o adiamento da frequência de curso, interrupção de curso, ou outras similares, vinculam o Cliente sem necessidade de qualquer formalização ou confirmação por parte do INEPI.

3.9. A troca de curso, troca de horário, ou o adiamento de curso, por iniciativa do formando, é considerada uma alteração contratual, funcionando como sendo uma nova inscrição no curso, alterando-se por isso automaticamente as condições contratuais particulares no que disser respeito a essa alterações.

3.10. Após o início do curso para o qual o formando se encontra inscrito não é permitida a troca desse curso por outro.

3.11. No acto de inscrição é referida nas Condições Contratuais Particulares a data prevista para início do curso.

Essa data poderá ser apenas estimada, no caso de não estar ainda fixado um dia concreto. Nesse caso, será indicado como referência o mês previsto para início, situando em termos de 1ª ou 2ª quinzena do mês.

A data prevista, ou estimada, além de ser uma informação importante para o formando, serve de referência para efeitos do previsto no ponto 6.1. (devolução de valores por não início do curso no prazo previsto).

3.12. O INEPI fará a comunicação da confirmação da data de início preferencialmente por email (ou em alternativa via SMS para o número de telemóvel constante na ficha de inscrição).

Cabe ao formando a responsabilidade de verificar regularmente a sua caixa de receção de emails, incluído a caixa de spam.

O formando poderá, por cautela, contactar diretamente o INEPI, na proximidade da data prevista nas condições contratuais particulares, para saber se já está confirmada a data de início do curso.

3.13. O INEPI reserva-se o direito de não realizar o curso se o número de formandos inscritos não atingir o número mínimo que justifique a sua realização.

3.14. A não realização do curso não confere ao Cliente o direito a quaisquer compensações ou indemnizações por esse facto, sem prejuízo do estipulado quanto à devolução dos pagamentos efectuados.

3.15. A inscrição num curso após o início do mesmo pode implicar o pagamento de uma taxa de custos administrativos, no valor de 50,00 €, a acrescer ao preço base do curso.

4. ADIAMENTOS

4.1. Sem necessidade de qualquer justificação e sem que tal facto constitua qualquer alteração ou fundamento de resolução do contrato celebrado, o INEPI reserva-se o direito de protelar o início de qualquer curso até 15 (quinze) dias úteis para além data prevista inicialmente, nos cursos de duração superior a 3 (três) meses, e até 8 (oito) dias úteis nos cursos com duração inferior a 3 meses e superior a 1 mês,

4.2. Verificando-se uma situação de protelamento, conforme previsto no número anterior, o INEPI reorganizará o cronograma do curso de forma a que a data de término do mesmo não seja afetada relativamente à previsão inicial, não sendo por isso os formandos prejudicados no que concerne à data de finalização do curso.

4.3. Nos cursos com duração inferior a 1 (um) mês, o protelamento da data de início prevista nas Condições Contratuais Particulares, apenas será possível caso o INEPI obtenha o acordo dos formandos inscritos.

4.4. Os formandos poderão requerer ao INEPI, por escrito (podendo ser por email), e com a antecedência mínima de 10 (dez) dias relativamente à data de início, o adiamento da frequência do curso para que estejam inscritos para outra turma do mesmo curso que venha a ser realizada posteriormente à data prevista nas condições contratuais particulares.

4.5. O adiamento do curso não exime o cliente do pagamento do curso conforme estipulado nas condições contratuais particulares e nas datas previstas para o curso em que o cliente se tenha inscrito (no caso de pagamento prestacional ou por crédito bancário), nem confere o direito à devolução dos valores pagos (no caso em que o cliente tenha liquidado o curso a pronto pagamento).

Desta forma o curso ficará integralmente pago e quando o cliente / formando pretender frequentar o curso posteriormente nada mais terá a pagar.

4.6. No caso previsto no número anterior, o contrato manter-se-á válido e em suspenso, num período de um ano, renovável sucessivamente por iguais períodos, desde que o formando manifeste por escrito (podendo ser por email), anualmente, a intenção de vir a frequentar o curso.

4.7. Em caso de adiamento de curso, por parte do formando, o INEPI não fica obrigado a realizar o mesmo curso, ou nas mesmas condições, caso o curso tenha deixado de constar da oferta formativa do INEPI, ou caso tenha sofrido alterações na sua estrutura curricular.

4.8. No caso de o curso deixar de constar da oferta formativa do catálogo do INEPI, o formando terá direito a frequentar outro curso ou cursos, cujo preço seja igual ao curso inicialmente contratado, ou de valor superior, desde que seja paga a diferença do preço.

5. PREÇOS E PAGAMENTOS

5.1. O preço e as condições de pagamento do curso são aqueles que estiverem fixados na tabela de preços, à data da inscrição.

5.2. No caso de o curso estar abrangido por algum desconto comercial temporário, o preço a pagar será o que estiver em vigor à data de inscrição, considerando o respetivo desconto.

5.3. Às inscrições efetuadas após o início do curso / turma na qual o formando pretenda ingressar, aplica-se uma taxa extra de € 50,00 (cinquenta euros) para custos administrativos, a acrescer ao preço do curso, e independentemente da modalidade de pagamento escolhida.

5.4. O pagamento do preço do curso não está dependente de o formando frequentar, ou não, as aulas, sendo uma obrigação contratual decorrente da celebração do contrato.

5.5. As modalidades de pagamento em prestações ou com recurso a crédito bancário (quando disponível) destinam-se unicamente a facilitar o pagamento a quem não tenha disponibilidade financeira para o fazer integralmente, de uma só vez, não representando portanto um pagamento de serviços prestados de forma continuada e limitada a determinado período de tempo.

5.6. O pronto pagamento só é considerado como tal desde que efectuado integralmente no acto da inscrição.

5.7. Para efeitos de concessão de qualquer desconto que se encontre em vigor, são considerados antigos formandos aqueles que frequentem, ou tenham frequentado, um curso no INEPI, ainda que tenham efectuado uma Interrupção de curso desde que, em qualquer dos casos, tenham a sua situação totalmente regularizada nos serviços de Secretaria, e não tenham anteriormente sido considerados desistentes em consequência do incumprimento das obrigação de pagamento.

5.8. Todos os serviços considerados “extra curso”, tais como sejam a repetição de exame, exame específico, repetição de módulo, ou outro tipo de serviços conexos, têm uma tabela de preços própria.

Os formandos deverão informar-se, junto da Secretaria, sobre esses serviços e respectivos custos e demais condições.

5.9. O pagamento do curso pode ser feito nas seguintes modalidades, desde que estas estejam ativas, o cliente corresponda aos requisitos exigidos para cada uma delas, e as mesmas se apliquem ao curso em questão:

- PP - Pronto pagamento.
- DDC-PN - Pagamento em prestações mensais por Débito Direto em Conta bancária, em Plano Normal (o cliente paga um número de prestações igual ou inferior à duração do curso, em meses).
- DDC-PLP - Pagamento em prestações mensais por Débito Direto em Conta bancária, em plano de Pagamento a Longo Prazo (o cliente paga um número de prestações superior à duração do curso, em meses).
- CB - Pagamento por crédito bancário (com recurso a uma entidade financeira externa).

5.10. No caso do pagamento por recurso às modalidades DDC-PN ou DDC-PLP, o cliente assume a responsabilidade pelo devido aprovisionamento da conta bancária, de modo a cumprir a ordem de débito nas datas programadas.

5.11. Em caso de incumprimento do Débito Direto em Conta bancária, por qualquer razão, o pagamento da prestação terá de ser obrigatoriamente efetuado diretamente na Secretaria, ou ainda por transferência bancária direta, no prazo máximo de 3 dias úteis após a data agendada.

5.12. Se o cliente, falhando a ordem de débito direto transmitida ao banco, efetuar o pagamento por transferência direta feita por multibanco ou outro sistema, o INEPI não se responsabiliza por qualquer eventual erro dos serviços bancários, ou por qualquer dificuldade na identificação da respetiva transferência, cabendo sempre ao cliente o ónus da demonstração inequívoca, através de prova documental, de que aquela transferência foi efetivamente feita da sua conta para a conta do INEPI.

5.13. Sempre que uma transferência não for feita pelo cumprimento do DDC na data programada, sendo o valor em falta pago, no prazo máximo referido em 5.11. supra, por outra forma (pagamento na Secretaria, por multibanco, depósito em conta, transferência bancária ou outra forma), ao valor da prestação será acrescida uma taxa no valor de 10,00 € (dez euros) para custos de serviços bancários e administrativos.

O valor da taxa é actualizado anualmente, devendo os clientes informarem-se junto da Secretaria sobre quais as tarifas em vigor, ou consultarem os quadros onde está afixada a informação geral do INEPI.

5.14. Em caso do incumprimento de qualquer uma das prestações estipuladas no plano de pagamento acordado, implicará o vencimento imediato de todas as prestações posteriores, pelo que o INEPI poderá livremente recorrer à via judicial para obter a cobrança coerciva quer da totalidade do montante a título de capital, quer dos correspondentes juros de mora, vencidos e vincendos, até ao efectivo pagamento.

Nesta situação, serão ainda imputados ao cliente os custos inerentes à ação judicial de cobrança, nomeadamente taxas e justiça, honorários com advogados ou outros custos conexos.

5.15. Os pagamentos por DDC podem ser recebidos e processados por uma empresa externa ao INEPI, ao abrigo de um protocolo comercial de prestação de serviços, pelo que qualquer assunto relativo a transferências bancárias e débitos diretos tem que ser, nesse caso, obrigatoriamente apresentado por escrito (podendo ser por email), incluindo quaisquer comprovativos que possam ser necessários, reenviando o INEPI o processo à empresa que processa esses movimentos.

Este procedimento aplica-se a situações como confirmação de transferências efectuadas, devoluções de transferências efectuadas por erro dos bancos, ou quaisquer outras relativas a movimentos bancários.

Nos termos do contrato celebrado entre o INEPI e a empresa que processa as transferências bancárias, apenas são admitidos para análise os casos que se enquadrem explicitamente nas presentes Condições Contratuais Gerais e nas Condições Contratuais Particulares.

5.16. A responsabilidade pela comprovação de qualquer pagamento que seja efectuado por transferência bancária é exclusivamente do cliente, tendo que ser feita documentalmente e com registos bancários inequívocos do respectivo pagamento.

5.17. Na opção de pagamento por DDC-PLP, o cliente não poderá cancelar a autorização de Débito Direto em Conta bancária, mesmo que efetue uma interrupção do curso. Caso tal venha a acontecer implicará o imediato reconhecimento do incumprimento definitivo do contrato celebrado pelo que o INEPI poderá livremente recorrer à via judicial para obter a

cobrança coerciva quer da totalidade do montante a título de capital, quer dos correspondentes juros de mora, vencidos e vincendos, até efectivo pagamento.

- 5.18.** No caso do cliente pedir adiamento do curso, e tendo optado pelo pagamento através de autorização de Débito Direto em Conta bancária (DDC), essa ordem será cancelada. Quando o formando pretender iniciar o curso, assinará nova autorização de DDC, pagando o curso ao preço actualizado.
- 5.20.** No caso de o cliente optar pelo sistema de financiamento bancário (crédito bancário) disponibilizado por uma entidade financeira, em parceria com o INEPI, o cliente assume o compromisso de cumprir integralmente o contrato que celebre com a entidade financiadora, sendo o mesmo totalmente alheio ao INEPI.
- 5.21.** A celebração do contrato de financiamento bancário não desobriga o cliente do cumprimento integral e pontual do contrato de prestação de serviços celebrado com o INEPI.
- 6.17.** No caso de o cliente invocar a invalidade ou a ineficácia do contrato de crédito, assume desde logo o compromisso de ressarcir o INEPI de todos os valores que este tenha que assumir para com a entidade financeira credora (capital, juros, custos de processo, ou outros).
- A invocação da invalidade ou ineficácia do contrato de crédito não desobriga o cliente do cumprimento do contrato de aquisição de serviços firmado com o INEPI, tendo que liquidar os valores referentes a esse contrato, de forma imediata e integral.
- 6.18.** A declaração de incumprimento ou de desconformidade no cumprimento do contrato, quando invocada pelo cliente, para efeitos de presunção da invalidade ou da ineficácia do contrato, seja o de crédito ou o de compra e venda, apenas é considerada válida se for resultado de uma decisão judicial definitiva, ou se resultar de um processo de mediação de conflitos de consumo, por entidade própria para tal, desde que a sua intermediação seja aceite por ambas as partes.
- 5.22.** A recusa de financiamento por parte da entidade financiadora, não confere direito a devolução da taxa de inscrição no curso, devendo o cliente optar por uma modalidade de pagamento alternativa (o pronto pagamento ou pagamento em prestações mensais), por forma a não perder a sua inscrição.
- Dado que o pedido de financiamento é feito antecipadamente, com base em informação fornecida pelo cliente, sendo sujeito a pré-aprovação pela entidade financiadora, uma posterior recusa desta será sempre devido à não confirmação dessa informação fornecida pelo cliente, aquando da entrega dos documentos comprovativos da mesma, sendo por isso qualquer decisão final negativa imputável ao cliente.
- 5.23.** O INEPI não é responsável por qualquer decisão de aprovação, ou alterações ou reversão nas decisões de pré-aprovação do financiamento bancário.
- 5.24.** No caso específico do financiamento bancário, a fatura-recibo de quitação do valor respeitante à parte financiada pela entidade bancária apenas será emitida após a efectivação do pagamento, por parte desta, do valor em dívida.
- 5.25.** As faturas dos pagamentos prestacionais, uma vez emitidas, não podem ser trocadas. Por isso, recomendamos que, antes da emissão da fatura, o cliente confirme em que contribuinte (pessoa individual ou pessoa colectiva) pretende que seja emitido o documento.
- 5.26.** O documento de quitação dos valores pagos (fatura-recibo) referente a um mesmo e único curso, apenas pode ser emitido em nome de um único contribuinte (pessoa coletiva ou singular), independentemente de o pagamento ser feito de uma só vez (a pronto), em prestações ou com recurso a crédito, ou de ser financiado por mais de uma entidade ou indivíduo.

6. DEVOLUÇÕES

6.1. No caso em que, por motivos de força maior, ou por insuficiência de número mínimo de inscritos, o INEPI decida não realizar o curso para o qual o formando se encontra inscrito, ou fazê-lo para além dos prazos estipulados no número 4.1. supra, serão devolvidos integralmente e em singelo todos os pagamentos efectuados pelo cliente, referentes a esse curso, se essa for a vontade do cliente.

6.2. A devolução referida no número anterior será processada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção do email, a enviar pelo cliente ao INEPI, para o endereço electrónico inepi@inepi.com.pt, a comunicar a intenção de obter a devolução, indicando obrigatoriamente o IBAN da conta de destino para a transferência bancária.

6.3. As devoluções são feitas obrigatoriamente por transferência bancária, por razões de segurança jurídica e contabilística do procedimento, e também por obrigatoriedade imposta pela lei fiscal.

Também por razões impostas pela lei fiscal, a conta bancária indicada tem obrigatoriamente que ter como titular a pessoa singular ou coletiva em nome de quem a fatura referente a esse pagamento foi emitida, pois a devolução é sempre feita ao cliente e não ao formando (quando não sejam a mesma pessoa), sendo um requisito absolutamente incontornável.

Cabe ao cliente comprovar que o titular da fatura é também titular da conta bancária, no caso de contas conjuntas.

6.4. No caso em que tenha sido contratado pelo Cliente financiamento bancário para o pagamento do curso, o INEPI compromete-se a regularizar integralmente a situação do financiamento com a entidade bancária interveniente, com exclusão das despesas e encargos que sejam exclusivamente imputáveis ao Cliente e que excedam o valor do financiamento contratado para este efeito concreto.

6.5. Os formandos que tenham requerido adiamento de curso, troca de horário, troca de curso, ou sejam considerados desistentes conforme estipulados no ponto 11.1 infra, não terão direito a qualquer devolução de montantes pagos, mantendo-se inalterada a obrigação contratual de pagamento do preço do serviço.

6.6. Desde que o INEPI dê início à formação contratada, no prazo previsto, não há lugar à devolução de quaisquer verbas já pagas pelo Cliente, salvo nos casos de interrupção de frequência de cursos, validada nos termos do disposto no número 8.3. infra e apenas quanto ao recebimento de alguma transferência bancária posterior e sempre no mês seguinte àquele em que seja recebido o comprovativo do crédito em conta bancária do INEPI.

6.7. No caso de o formando ter optado pela modalidade de financiamento por crédito bancário, a recusa de financiamento por parte da entidade financiadora, não confere direito a devolução da taxa de inscrição relativa à inscrição no curso, devendo o cliente optar por uma modalidade de pagamento alternativa, por forma a não perder a sua inscrição.

Uma vez que o pedido de financiamento é feito antecipadamente, com base em informação fornecida pelo cliente, sendo sujeito a pré-aprovação pela entidade financiadora, uma posterior recusa desta será sempre devido à não confirmação dessa informação fornecida pelo cliente, aquando da entrega dos documentos comprovativos da mesma, sendo por isso qualquer decisão negativa imputável ao cliente.

7. FUNCIONAMENTO DOS CURSOS

7.1. Apenas serão convocados para início de curso os formandos considerados regularmente inscritos e com os pagamentos efectuados.

7.2. Os avisos de início de cursos são efectuados, por regra, por correio electrónico. No caso do formando não dispor de endereço de e-mail, o aviso será efectuado por SMS para o contacto telefónico indicado na ficha de inscrição.

Exceptua-se o caso dos formandos que se inscrevam após a marcação definitiva do início do curso, que ficam avisados dessa data no próprio acto de inscrição.

7.3. É expressamente interdita a frequência de aulas aos formandos que não tenham cumprido todas as formalidades de inscrição.

7.4. O INEPI reserva-se o direito de transferir para turmas futuras os formandos inscritos que não compareçam nas duas primeiras aulas, sem que tenham dado, por escrito (podendo ser por email), prévio conhecimento ao INEPI da impossibilidade de estarem presentes.

7.5. Ao iniciar-se um curso, a Coordenação Pedagógica elabora o plano de funcionamento do mesmo, no respeitante a dias/semana e horas/dia (cronograma). Salvo motivos imprevistos ou de força maior, o INEPI compromete-se a cumprir o plano estipulado, de modo a que o curso termine na data prevista.

7.6. As aulas que, por motivo imprevisto ou de força maior, não sejam ministradas nos dias previstas no cronograma, serão repostas no mais curto espaço de tempo possível, de modo a que a programação do curso fique novamente actualizada.

7.7. O INEPI não se responsabiliza por quaisquer incumprimentos do cronograma derivados de factos ou ocorrências não imputáveis ao INEPI, incluindo faltas dos formadores por motivo de doença ou outras razões imponderáveis, não obstante seja sua responsabilidade accionar os meios necessários para corrigir eventuais desvios no cronograma, no mínimo período de tempo razoável para tal.

7.8. Pelo facto de iniciar o curso, o formando aceita implicitamente o cronograma estipulado e as eventuais alterações do mesmo impostas pelas circunstâncias referidas nos números anteriores.

7.9. Para além do disposto nos números anteriores, o horário e cronograma estipulado inicialmente para os cursos só poderá ser alterado por acordo da Coordenação Pedagógica, do formador e de todos os formandos presentes na aula em que o assunto seja objecto de apreciação, e desde que esteja representada a totalidade dos formandos da turma com assiduidade regular. Essa alteração deverá ser proposta à Coordenação Pedagógica sob forma escrita, sendo assinada pelos formandos presentes e pelo formador.

7.10. Caso seja necessário, para efeitos de reposição de aulas, ou outras situações especiais, poderão funcionar pontualmente aulas aos sábados de manhã, até às 13 horas, mesmo que tal não esteja previsto no horário.

Esta norma aplica-se igualmente nas situações em que se mostre impossível obter uma data consensual entre a totalidade da turma, para efeitos de reposição de aulas.

7.11. Em casos em que tal se justifique, os exames finais de curso poderão ser marcados para os sábados, entre as 9 e as 13 horas.

7.12. No caso dos cursos que funcionam em sistema modular, o formando terá obrigatoriamente que ter aproveitamento positivo em todos os módulos, ainda que a média final, considerando módulos com classificação negativa, seja superior a 10 valores.

7.13. No caso do formando que se inscreva num curso de sistema modular, e tendo já efectuado algum dos módulos como curso autónomo, ser-lhe-á dada equivalência na classificação final obtida, ficando o formando dispensado da frequência desse módulo, sendo-lhe considerado o valor respectivo no preço do curso.

7.14. Aos formandos que frequentem cursos de sistema modular, e que sejam considerados desistentes por incumprimento da obrigação de pagamento do curso, não serão emitidas declarações de frequência dos módulos que entretanto tenham concluído.

7.15. Os materiais pedagógicos que possam ser fornecidos com os cursos (manuais, documentação, vídeos, software, ou outro tipo de materiais) são disponibilizados aos formandos de acordo com a programação para tal definida pela própria estruturação do curso, ou pelo formador, quando a primeira não determine o momento de disponibilização dos mesmos.

A contratação do curso não implica por si só e autónoma e/ou antecipadamente o fornecimento de tais materiais.

Os materiais são fornecidos, sempre que possível, em suporte digital. O fornecimento em suporte físico (papel ou outro) será sujeito ao pagamento pelo formando do custo de execução dos mesmos.

7.16. No final do curso, e desde que o formando tenha cumprido com sucesso os requisitos de avaliação de conhecimentos, ser-lhe-á emitido um certificado de curso de acordo com a legislação em vigor, e também como definido no referencial de curso.

8. INTERRUPTÃO DE FREQUÊNCIA DE CURSO

8.1. Quando um formando seja forçado a interromper a frequência do curso deve comunicar esse facto aos serviços de Secretaria do INEPI.

8.2. A comunicação será efectuada obrigatoriamente por escrito, por carta ou e-mail, com comprovativo de recepção pelo INEPI.

Sendo por carta feita presencialmente, o formando ficará com uma cópia carimbada pela Secretaria, se a carta for enviada por correio, deverá ser remetida por correio registado. Se a comunicação for feita por email, o formando deverá receber um email de confirmação de recepção do pedido, sendo responsabilidade do formando confirmar que recebe esse email de resposta.

Qualquer outro procedimento de comunicação que não cumpra os requisitos acima não é considerado válido.

8.3. O pedido de interrupção do curso apenas será aceite caso o cliente tenha a sua situação na Secretaria regularizada, nomeadamente o cumprimento das obrigações de pagamento.

No caso dos clientes que estejam a pagar por crédito bancário, o processo deverá estar concluído, com o respectivo contrato assinado e em vigor.

No caso dos clientes com pagamento na modalidade prestacional, os pagamentos das prestações subsequentes à data do pedido de interrupção deverão continuar a ser efetuados de acordo com o plano definido nas Condições Contratuais Particulares.

8.4. Todos os pagamentos efectuados mantêm-se válidos, não existindo qualquer taxa ou penalização pela interrupção do curso. Assim sendo, no caso do pronto pagamento, do crédito bancário ou do pagamento prestacional (este quando integralmente concluído), o cliente ficará com o curso integralmente pago, não havendo qualquer pagamento a realizar quando retomar o mesmo, ainda que o preço do curso seja entretanto atualizado.

8.5. Caso se verifique o pedido e a aceitação da interrupção da frequência do curso, conforme previsto nos números anteriores, o contrato manter-se-á válido e suspenso, num período de 12 meses, renovável sucessivamente por iguais períodos, desde que o formando manifeste por escrito, anualmente, a intenção de vir a frequentar novamente o curso.

- 8.6.** Se o pagamento do curso estiver a ser efectuado na modalidade de pagamento em prestações mensais por autorização de débito direto em conta bancária, o cliente deverá manter essa autorização, de modo a cumprir a obrigação de pagamento do curso na totalidade.
- 8.7.** Caso o cliente entre em incumprimento do plano de pagamentos previsto nas Condições Contratuais Particulares, considerar-se-á automaticamente a existência de um incumprimento definitivo, pelo que o INEPI poderá livremente recorrer à via judicial para obter a cobrança coerciva quer da totalidade do montante em dívida a título de capital, quer dos correspondentes juros de mora, vencidos e vincendos, até efectivo pagamento.
- 8.8.** Em caso de interrupção da frequência do curso, o INEPI não fica obrigado a realizar o mesmo curso, ou nas mesmas condições, caso o curso tenha deixado de constar da oferta formativa do INEPI, ou caso tenha sofrido alterações na sua estrutura curricular.
- 8.9.** No caso de o curso deixar de constar da oferta formativa do catálogo do INEPI, o formando terá direito a frequentar outro curso ou cursos, cujo preço seja igual ao curso inicialmente contratado, ou de valor superior, desde que seja paga a diferença do preço.
- 8.10.** Para todos os efeitos, a troca de horário, se efectuada durante a frequência do curso, é equivalente à interrupção do curso.

9. AVALIAÇÃO

- 9.1.** Os processos de avaliação constam dos referenciais dos respectivos cursos, e incluem sempre uma prova documental (teste escrito, trabalho de curso, projecto, ou outro tipo de avaliação documentada).
- 9.2.** Os formadores são livres de utilizar formas intermédias de aferição de conhecimentos, ou considerarem, concomitantemente, outros processos, como a avaliação contínua, a assiduidade, etc. A ponderação de cada modo de avaliação na classificação final é da responsabilidade do formador, devendo este, no entanto, explicitar no início do curso que formas de avaliação irá considerar.
- 9.3.** A escala de avaliação final é também definida no referencial do curso. Não obstante os formadores poderem utilizar outra escala para a sua avaliação, esta terá sempre que ser convertida para a escala definida no referencial.
- 9.4.** Exceptuam-se dos procedimentos de avaliação acima descritos as formações que, por imposições externas ao INEPI (conferência de equivalência, certificações específicas, legislação própria, etc.), obriguem a outro tipo de normas ou procedimentos de avaliação.
- 9.5.** Decorrido o período de 30 (trinta) dias após a afixação das pautas de notas, os formandos poderão recolher os seus elementos de avaliação final de curso (exames, trabalhos, etc.), exceto se tiverem entretanto pedido uma reavaliação da classificação.

No caso de haver obrigatoriedade de o INEPI manter em arquivo esses trabalhos, o INEPI fornecerá cópia dos mesmos, sempre que tal seja materialmente exequível, sendo o custo respectivo encargo do formando a pagar aquando da requisição.

- 9.6.** O INEPI assegura a guarda dos elementos das avaliações durante um período de 30 (trinta) dias. Passado esse prazo, o INEPI não se responsabiliza mais pela guarda dos mesmos.
- 9.7.** Em caso de impossibilidade do formando realizar o teste final em conjunto com a sua turma, poderá solicitar a realização de um novo teste final, a realizar com uma outra turma, que venha a terminar posteriormente, ou ser feito um teste específico para o formando, estando neste caso a marcação da sua realização dependente apenas da disponibilidade do formando e do formador.

Estas situações são consideradas serviços extras, devendo os formandos informarem-se na Secretaria sobre as condições e preços.

- 9.8.** Os formadores dispõem de um prazo de 15 (quinze) dias para a entrega das classificações finais na Secretaria do INEPI, após a realização das provas de avaliação, ou relativamente à data definida para qualquer outra forma de avaliação final.
- 9.9.** Após a entrega das classificações pelo formador, a Secretaria tem um prazo de 5 (cinco) dias úteis para a emissão dos respectivos Certificados de Curso.
- 9.10.** Os formandos têm direito a um Certificado de Curso, em caso de aproveitamento positivo, ou a um Certificado de Frequência, em caso de reprovação, dependente em qualquer dos casos de se encontrarem em cumprimento de todas as obrigações contratuais.

10. REPETIÇÃO DE CURSO E REVISÃO DE PROVAS

- 10.1.** Os formandos que não obtenham aproveitamento positivo na avaliação final de curso (ou módulo), terão direito a frequentar novo curso/módulo gratuitamente, com excepção dos formandos que tenham tido um nível de absentismo igual ou superior a 20% (vinte por cento) do número total de horas do curso, independentemente de terem sido faltas justificadas ou injustificadas.
- 10.2.** Excluem-se do acima referido as formações que, por imposições externas ao INEPI (conferência de equivalência, certificações específicas, legislação própria, etc.), obriguem a valores superiores de assiduidade, casos em que a gratuitidade na repetição do curso / módulo não será aplicável.
- 10.3.** No caso particular da repetição não gratuita de módulos, existe uma tabela de preços própria para a repetição de módulos, a qual deve ser consultada pelos formandos junto dos serviços de Secretaria.
- 10.4.** A repetição do curso será condicionada à disponibilidade de vagas nos cursos seguintes. Porém, se após duas chamadas para frequentar novo curso o formando não o fizer, perde automaticamente o direito à repetição de curso.
- 10.5.** Os formandos que reprovem na avaliação final de curso poderão solicitar a revisão da sua avaliação.
- 10.6.** Os formandos poderão requerer revisão de nota mesmo nos casos em que a classificação tenha sido positiva, se entenderem que a nota atribuída não representa o justo valor.
- 10.7.** O pedido de revisão da avaliação é formalmente apresentado por escrito pelo formando à Coordenação Pedagógica, em carta simples, ou por email.
- 10.8.** O pedido de revisão da avaliação dará origem a uma reavaliação da prova. A reavaliação pode ser efectuada pelo formador com quem o formando fez a primeira avaliação, ou com outro formador. Essa escolha caberá, em primeiro lugar, ao próprio formando.
- Na impossibilidade de ser o mesmo formador (e tendo sido essa a opção do formando), caberá à Coordenação Pedagógica escolher um formador para realizar a avaliação.
- 10.9.** Se no sistema de avaliação não for prevista uma prova de avaliação final, passível de uma avaliação independente do próprio curso (casos de trabalhos de curso, projectos, trabalhos de grupo, etc.), a definição da forma de reavaliação a adoptar será sempre da competência da Coordenação Pedagógica.

10.10. Da nota atribuída após a reavaliação não há recurso, podendo o formando optar pela melhor classificação das duas avaliações.

10.11. O prazo para o pedido de revisão de avaliação é de 15 (quinze) dias após a afixação das pautas. Decorrido esse prazo, considera-se que o formando aceita a sua classificação.

10.12. As repetições de exames, de módulos, revisões de provas e outros serviços que ultrapassem o âmbito normal do curso têm tarifas próprias, as quais são regularmente actualizadas.

Os formandos deverão informar-se na Secretaria das tarifas em vigor, ou consultar os meios de informação disponibilizados ao público pelo INEPI.

10.13. Nos casos em que, após a reavaliação, a classificação passe de negativa a positiva, o valor pago pela reavaliação será devolvido ao formando.

10.14. No caso específico das formações em línguas estrangeiras, quando estas possam conferir uma certificação oficial ou normalizada, em exame realizado em Portugal por entidade reconhecida para o efeito, o INEPI faculta a repetição gratuita da frequência do nível de formação de acesso ao referido exame a qualquer formando que, tendo-se candidatado ao mesmo, não tenha obtido aproveitamento positivo e desde que seja verificada uma assiduidade mínima, de 90% das horas ministradas, no nível que tenha frequentado antes da realização do exame.

11. DESISTÊNCIA / PERDA DO DIREITO À FREQUÊNCIA DO CURSO

11.1. Considerar-se-ão como desistentes, os formandos que incumpram a obrigação contratual de pagamento pontual do preço e/ou faltem mais de 5 (cinco) vezes consecutivas sem que apresentem justificação por escrito, no um prazo de 5 (cinco) dias úteis após a 5ª falta, perdendo o direito à frequência do curso.

11.2. Poderão ser readmitidos à frequência do curso, os formandos que tenham sido considerados desistentes por incumprimento da obrigação de pagamento pontual do preço, desde que procedam integralmente ao pagamento de todos os valores vencidos e de uma taxa adicional de € 50,00 (cinquenta euros) para cobrir custos administrativos do processo de readmissão/ reinscrição.

12. RECLAMAÇÕES

12.1. O INEPI dispõe de procedimentos apropriados para a gestão de reclamações. Por essa razão, as reclamações devem obedecer a determinados requisitos que permitam um tratamento sistematizado e factual.

12.2. As reclamações têm obrigatoriamente que ser formalizadas por escrito, com identificação do (s) subscritor (es), e dirigidas à Direção. Esta apresentação sob a forma escrita pode ser feita por carta registada ou entregue em mão, ou por email.

12.3. A Direção analisará a reclamação, dando-lhe o seguimento adequado. A análise da reclamação poderá contemplar a audição do próprio reclamante (ou reclamantes), ou de terceiros, se tal for entendido como necessário.

12.4. A decisão final adoptada pela Direção face à reclamação deverá ser devidamente fundamentada.

12.5. Por norma, a decisão será transmitida ao interessado por escrito. Mesmo que a decisão lhe seja comunicada verbalmente, em determinado momento, será sempre transmitida por escrito posteriormente.

Exceptuam-se desta regra as decisões relativas a reclamações apresentadas por turmas, pela totalidade ou parte dos formandos, em conjunto, podendo neste caso a decisão ser comunicada apenas verbalmente em reunião conjunta com os subscritores da reclamação, sendo elaborada a acta pela Coordenação Pedagógica na qual constará a decisão adoptada.

12.6. A decisão relativa a uma reclamação deve ser tomada no mais curto e razoável período de tempo, dependendo o mesmo da complexidade do assunto em análise.

No prazo de 5 (cinco) dias úteis após a formalização da reclamação, o INEPI comunicará ao reclamante (ou reclamantes), as diligências já realizadas ou a realizar para a instrução da decisão.

12.7. O INEPI dispõe de Livro de Reclamações (físico e eletrónico), sendo por isso também possível a apresentação de reclamações por esta via, não se aplicando, se esta for a opção escolhida, os procedimentos dispostos nos números anteriores.

No caso de a reclamação ser efetuada no livro de reclamações o processo decorrerá conforme estipulado pelas leis em vigor, deixando de ser responsabilidade do INEPI os tempos que os processos possam demorar, dado que este processo implica a intervenção de uma entidade externa (ASAE).

12.8. Não é permitida a apresentação simultânea de reclamação por ambos os processos acima mencionados.

13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

13.1. O INEPI cumpre o estabelecido na legislação referente à regulamentação geral sobre proteção de dados pessoais (RGPD).

13.2. Os dados pessoais recolhidos pelo INEPI são fornecidos voluntária e conscientemente pelo cliente e pelo formando (consentimento explícito e *opt-in*), sendo subentendido que o formando terá autorizado o cliente (quando diferente do próprio formando) a fornecer ao INEPI os seus dados pessoais, no âmbito da relação contratual estabelecida entre ambos cliente e formando, pela aquisição por parte do primeiro do serviço a ser utilizado pelo segundo.

13.3. As informações de dados pessoais recolhidas pelo INEPI, no âmbito das condições contratuais da prestação de serviços, são utilizadas para os seguintes fins:

- Permitir realizar o processamento administrativo da inscrição do titular dos dados nos cursos do INEPI;

- Permitir realizar os processos administrativo-pedagógicos inerentes à frequência do curso de formação, incluindo eventuais processos de seleção, se aplicável.

- Proceder ao registo dos dados dos formandos no Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO) que é coordenado pela Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC), para gestão da rede de oferta educativa e formativa e dos percursos educativos e formativos dos formandos, que abrange a rede de entidades formadoras do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ). Este registo tem carácter obrigatório por parte das entidades formadoras, nomeadamente, mas não só, para efeito de emissão de certificados.

- Fornecer às entidades oficiais a informação dos titulares dos dados de acordo com a legislação em vigor, nomeadamente, mas não exclusivamente, à Autoridade Tributária, ao Serviço de Estrangeiros e Fronteiras e aos consulados de Portugal (no caso de formandos estrangeiros) e ainda à DGERT, entidade certificadora das entidades formadoras, no âmbito de eventuais processos de auditoria ou por outro meio solicitados por esta entidade.

13.4. O INEPI não partilha os dados recolhidos com terceiras entidades, sem prejuízo do disposto no número anterior.

13.5. Os dados recolhidos serão armazenados durante o tempo necessário para efeitos de processos administrativos e pedagógicos ou durante o tempo exigido por legislação ou regulamentações de entidades públicas administrativas com poder para determinar o armazenamento dos dados.

13.6. O INEPI tem processos específicos para detetar e prevenir atividades fraudulentas ou a utilização abusiva dos sítios *web* que possa prejudicar ou constituir uma ameaça para a segurança das informações;

13.7. O INEPI cumpre as exigências normativas constantes de regulamentos e protocolos, assim como a legislação nacional e europeia, referentes à proteção de dados pessoais.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. Os formandos serão responsáveis pelos danos eventualmente causados nas instalações, equipamentos e materiais.

14.2. Todos e quaisquer assuntos de ordem administrativa são tratados directamente com os serviços de Secretaria.

14.3. O INEPI cumpre a legislação em vigor respeitante à protecção de dados pessoais. As informações facultadas por formandos e clientes apenas são usadas para o normal funcionamento da actividade de formação do INEPI, não podendo ser, em caso algum, facultadas a entidades ou pessoas externas ao INEPI, exceptuando as situações que possam ser obrigatórias por lei.

14.4. As informações relativas à actividade formativa, recolhidas pelo INEPI, respeitantes a formandos, apenas podem ser divulgadas a terceiros com o consentimento escrito por parte do formando. Excluem-se as informações que, pela sua natureza, sejam de carácter público.

Esta norma aplica-se mesmo nos casos em que a formação seja paga e/ou financiada pela entidade patronal do formando, ou por qualquer outra instituição ou pessoa, e independentemente da sua relação com o formando.

14.5. O INEPI reserva-se o direito de expulsar, sem direito a qualquer reembolso ou indemnização, os formandos que tenham comportamentos notoriamente incorrectos para com formadores ou funcionários, ou que protagonizem, dentro das instalações, situações desprestigiantes para o INEPI.

14.6. Todos os assuntos que extravasem o âmbito dos serviços administrativos normais, ou assuntos de carácter pedagógico, deverão ser sempre apresentados por escrito à Direcção.

14.7. Os cursos sujeitos a homologação de alguma entidade externa ao INEPI (por ex., o IEFP, ACT, etc.) poderão ter regulamentações específicas, derivadas de especificações da própria homologação, prevalecendo essas sobre o disposto nas presentes Condições Contratuais Gerais, como são, a título de exemplo, as disposições relativas à faculdade de repetição gratuita do curso e à possibilidade de adiamento do mesmo.

Quaisquer normas específicas ou exceções às presentes Condições Contratuais Gerais, e as respectivas condições de homologação, serão expressamente indicadas no referencial do curso.

14.8. Quaisquer alterações às presentes Condições Contratuais só serão válidas e eficazes se formalizadas por escrito.

14.9. Para a dirimência de qualquer litígio emergente do contrato celebrado, é escolhido o tribunal da comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

As presentes Condições Contratuais Gerais foram aprovadas em reunião de Direcção do INEPI realizada em 1 de Junho de 2021 e entram em vigor no dia 14 de Junho de 2021

Lisboa, 1 de Junho de 2021