

TERMOS DE USO

Termos do contrato de uso da E-MEDIAR

1. Informações gerais.

1.1. Os presentes termos de uso regulamentam os serviços oferecidos na plataforma **E-MEDIAR**

1.2. A **E-MEDIAR** se reserva o direito de fazer modificações, aprimoramentos e atualizações nas funcionalidades de suas plataformas, incluindo mudanças e melhorias de *layout*, sempre atuando no interesse de oferecer um melhor serviço e se comprometendo a preservar ao máximo suas funcionalidades necessárias e não causar quaisquer prejuízos aos seus usuários.

1.3. A **E-MEDIAR** emprega seus esforços para a disponibilidade contínua e permanente de suas plataformas; poderá ocorrer, excepcionalmente, alguma indisponibilidade temporária decorrente de manutenção necessária ou motivada por força maior, como desastres da natureza, falhas ou colapsos nos sistemas centrais de comunicação e acesso à internet, ou fatos de terceiro que fogem à sua responsabilidade.

1.3.1. Em havendo indisponibilidade do serviço, a **E-MEDIAR** se compromete em atuar em todas as medidas que estiverem dentro de seu alcance, dentro das limitações técnicas de seus serviços próprios ou de terceiros, para a finalidade de restabelecer o acesso o mais breve possível.

1.3.2. O usuário da **E-MEDIAR** isenta a empresa de qualquer dano ocorrido em virtude de paralisações de seus serviços, parciais ou totais, decorrentes de falta temporária de energia elétrica, de pane nos serviços das concessionárias, de falhas nos serviços oferecidos pelas redes telefônicas e provedores de internet, incluindo provedores de hospedagem, além de greves, tumultos, revoltas ou quaisquer outros fatos, naturais ou humanos, que não tenham correlação com os serviços prestados pela **E-MEDIAR**. A **E-MEDIAR** também não se responsabiliza por qualquer dano causado em razão de caso fortuito ou força maior, bem como culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro ou quaisquer outras causas de excludente de responsabilidade civil.

1.4. Eventuais processos de manutenção necessária da plataforma **E-MEDIAR** serão informados, sempre que possível, com a devida antecedência e, através dos canais oficiais de comunicação da **E-MEDIAR**, como por exemplo, suporte virtual e outras comunicações eletrônicas.

2. Do objeto.

2.1. O objeto do presente contrato de **Termos de Uso** é a oferta de uma plataforma de mediação online para pessoas (físicas e jurídicas) interessadas em resolverem conflitos cuja matéria recaia sobre direitos disponíveis, passíveis de transação ou acordo, sendo o Procedimento mediado em mediação virtual por uma pessoa tecnicamente gabaritada para exercer a função de mediador.

3. Da elegibilidade do usuário para o serviço.

3.1. Qualquer pessoa física que goze de capacidade civil ou pessoa jurídica pode ser usuária da plataforma **E-MEDIAR**.

3.2. O usuário deve fazer inicialmente o cadastro na plataforma **E-MEDIAR**, informando seus dados pessoais e os dados da parte adversa, e informando seu consentimento com estes **Termos de Uso**.

3.3. O usuário da **E-MEDIAR** se compromete a fornecer dados exatos e verdadeiros, devendo ler e aceitar a **Política de Privacidade** da plataforma antes de seu primeiro acesso. A **E-MEDIAR** se reserva o direito de suspender ou encerrar a conta de usuário, além de recusar serviço, caso constate que quaisquer das informações cadastradas não são verdadeiras, tudo no intuito de se resguardar a si mesma e terceiros de possíveis fraudes.

3.4. O cadastro de usuário é gratuito. Taxas de serviço serão cobradas após a triagem e a aceitação do Procedimento do usuário para fins de custear a mediação online.

4. Do cadastramento e habilitação de mediadores

4.1. Os interessados em se habilitar como **mediadores** na plataforma **E-MEDIAR** deverão fazer seu cadastro na plataforma, fornecendo os dados requisitados e comprovando documentalmente os certificados de seu currículo.

4.2. O currículo do interessado será submetido à avaliação e, se aprovado, o interessado passará a compor os quadros de **mediadores** habilitados na plataforma **E-MEDIAR**.

4.3. Aquele que não for habilitado poderá, com sua concordância, ter seus dados armazenados em um **Banco de Talentos** para seleções futuras.

4.4. Apenas **mediadores** habilitados na plataforma **E-MEDIAR** podem realizar a mediação de Procedimentos cadastrados na plataforma.

4.5. O **mediador** habilitado se compromete a respeitar os presentes **Termos de Uso** e a **Política de Privacidade** da **E-MEDIAR**, assim como, especialmente, respeitar e se sujeitar ao **REGULAMENTO DA E-MEDIAR para mediação** e ao **CÓDIGO DE ÉTICA do mediador**.

5. Do credenciamento de empresas

5.1. As empresas que desejarem usufruir dos serviços da **E-MEDIAR** poderão realizar seu cadastro na plataforma, informando os dados cadastrais da empresa e os dados pessoais de seu preposto, os quais serão tratados de acordo com o tratamento dispensado dados pessoais dos usuários Solicitante e Solicitado, nos termos de nossa **Política de Privacidade**.

5.2. A coleta de dados da empresa e seu cadastro se dará através de contato direto com os canais de atendimento da **E-MEDIAR** ou pelo preenchimento de formulários em *landing pages* da plataforma, com o devido consentimento dos titulares dos dados.

6. Do acesso à plataforma E-MEDIAR

6.1. O acesso de usuários aos serviços da plataforma da **E-MEDIAR** depende de cadastro, com a criação de conta perfil, nos termos das cláusulas 3, 4 e 5 deste documento de **Termos de Uso**.

6.2. Os dados de login e senha de acesso à plataforma **E-MEDIAR** são pessoais e intransferíveis, e o usuário se compromete a não informar estes dados a terceiros, responsabilizando-se integralmente pelo uso que terceiros façam de tais dados.

6.3. Em caso de suspeita de que seus dados de login e senha tenham parado nas mãos de terceiros, a **E-MEDIAR** deve ser notificada imediatamente para que sejam realizados os procedimentos de

recuperação da senha e do *login*. A **E-MEDIAR** não se responsabiliza por quaisquer perdas e danos resultantes do acesso não autorizado ou do uso da conta por terceiro.

6.4. Eventuais alterações de dados cadastrados pelo usuário somente poderão ser feitas pelo próprio, enquanto *logado* na plataforma **E-MEDIAR**. A **E-MEDIAR** não tem a prerrogativa de fazer esse tipo de alteração, independentemente da razão alegada ou da circunstância.

7. Da ativação da mediação

7.1. O usuário cadastrado na plataforma deverá iniciar o seu Procedimento em face de pessoa física ou jurídica, ora Solicitado, estando seu Procedimento sujeito a análise e a aprovação da plataforma **E-MEDIAR**.

7.2. Em sendo aprovado o Procedimento, a parte Solicitada será comunicada pela plataforma **E-MEDIAR** para fornecer seu **consentimento** para tratamento de seus dados e seu interesse na mediação.

7.3. Sendo aceito o Procedimento pela plataforma e estando a parte Solicitada ciente e de acordo com a mediação, o Solicitante deverá assinar o “Termo de Condição de Uso e Compromisso de Mediação” e realizar o pagamento da Taxa de Serviço devida.

7.4. Uma vez assinado o termo mencionado no item acima e paga a Taxa de Serviço, a **E-MEDIAR** entrará em contato com as partes para designar os dias e as horas disponíveis para a marcação da reunião de pré-mediação, indicando na oportunidade o mediador responsável.

7.5. As partes poderão rejeitar o mediador indicado, fazendo a escolha por outro mediador cadastrado na plataforma da **E-MEDIAR**.

7.5. Caberá ao mediador responsável, em acordo com as partes, determinar o dia e a hora exatos para a realização das reuniões de pré-mediação e mediação, que se darão por meio virtual.

7.6. Havendo frustração na mediação, antes, durante ou depois da reunião, a Taxa de Serviço não será restituída ou reembolsada, sendo entregue ao Solicitante um termo assinado pela **E-MEDIAR** afirmando que houve uma tentativa frustrada de mediação.

8. Das reuniões de mediação

8.1. A mediação é uma forma consensual de solução de conflitos na qual um terceiro imparcial, denominado mediador, exerce o papel de catalisador da solução do conflito entre as partes. Durante a mediação os mediadores são impedidos de prestar esclarecimentos jurídicos para as partes; para tanto, as partes podem estar acompanhadas de advogado habilitado por procuração.

8.2. As reuniões de mediação serão realizadas em ambiente online, por meio de videoconferência, em sala virtual gerada pela **E-MEDIAR** e presidida por mediador regularmente habilitado pela plataforma e previamente indicado para a mediação, estando permitidos a participar apenas as partes SOLICITANTE e SOLICITADA ou seus representantes, assim como advogados devidamente habilitados por procuração e apoiadores, no caso de pessoa com deficiência.

8.3. A mediação será orientada pelos seguintes princípios legais: I - imparcialidade do mediador; II - isonomia entre as partes; III - oralidade; IV - informalidade; V - autonomia da vontade das partes; VI - busca do consenso; VII - confidencialidade; VIII - boa-fé.

8.4. A reunião de mediação será agendada em um prazo de 1 (um) a 60 (sessenta) dias úteis contados da data de assinatura do “Termo de Condição de Uso e Compromisso de Mediação” pelo Solicitante.

8.5. Para fins de segurança e documentação, toda a reunião de mediação será **GRAVADA**, e as partes devem dar o seu **CONSENTIMENTO** ao mediador para a gravação de suas imagens e vozes.

8.6. Não estando de acordo com a gravação ou com a mediação em si, a parte deve deixar a sala virtual, sendo a reunião de mediação imediatamente encerrada e consignada pelo mediador em ata.

8.7. Caso uma das partes não possa comparecer à reunião de mediação, deverá comunicar à **E-MEDIAR** em prazo não inferior a 24 (vinte e quatro) horas, caso contrário ficará sujeita ao pagamento da Taxa de Serviço para a nova reunião de conciliação a ser designada em data posterior.

8.8. Havendo justa causa das partes ou não podendo comparecer o mediador por motivo de caso fortuito ou força maior, a reunião será reagendada para data posterior, sem novos custos.

8.9. As reuniões virtuais serão gravadas, **sendo requisitado o devido consentimento de seus participantes**, e as gravações guardadas em banco de dados da **E-MEDIAR**, sendo o acesso controlado e permitido apenas ao mediador e aos participantes da reunião – estes querendo e fazendo uma requisição formal à **E-MEDIAR** –, ou às autoridades ou órgãos públicos competentes, nos termos da legislação ou em virtude de decisão judicial.

8.10. O mediador pode interromper a mediação a qualquer momento, caso considere que inexistem elementos de interesse para a sua continuidade, ou caso surjam impasses incontornáveis para a mediação.

8.11. Havendo a impossibilidade de mediação, o mediador fará constar em ata.

9. Do acordo de mediação

9.1. Havendo acordo entre as partes, o mediador redigirá Termo de Acordo de Mediação em conjunto com as partes e seus advogados, se houver. O acordo deverá ser assinado pelo mediador e pelas partes.

9.2. O Termo de Acordo será enviado por e-mail às partes após as assinaturas.

10. Das obrigações da E-MEDIAR em relação à mediação

10.1. A **E-MEDIAR** disponibilizará todas as informações necessárias do Procedimento ao mediador designado para a realização da reunião de mediação.

10.2. A **E-MEDIAR** manterá um canal de contato aberto com mediadores e usuários para eventuais esclarecimentos acerca da realização da reunião virtual.

10.3. A **E-MEDIAR** fará a criação da sala virtual e enviará o respectivo *link* de acesso para o mediador e as partes; a **E-MEDIAR NÃO SE RESPONSABILIZA PELO USO DE LINKS, SALAS VIRTUAIS OU SERVIÇOS FORA DA PLATAFORMA QUE HAJAM SIDO FORNECIDOS DIRETAMENTE PELO MEDIADOR OU POR TERCEIROS.**

10.4. A **E-MEDIAR** não se responsabiliza pelo não comparecimento de uma ou de ambas as partes à reunião de mediação.

10.5. A **E-MEDIAR** se compromete a zelar pela proteção e privacidade de dados pessoais coletados em sua plataforma, dentro dos parâmetros dispostos em lei e em seu documento de **Política de Privacidade**.

11. Dos valores das Taxas

11.1. As Taxas de Serviço ou demais taxas cabíveis terão seus valores atualizados em moeda corrente em guia da plataforma da **E-MEDIAR** nomeada de “**tabela de preços e valores dos serviços**”.

11.2. A empresa que firmar contrato de parceria com a **E-MEDIAR** ficará sujeita apenas ao pagamento de Taxa de Êxito, nos termos do contrato de parceria e segundo a “**tabela de preços e valores dos serviços**”.

12. Da política de privacidade

12.1. Os usuários e mediadores da plataforma **E-MEDIAR** se comprometem, através destes **Termos de Uso**, a respeitar e zelar pela privacidade e proteção de dados pessoais.

12.2. As diretrizes e as respectivas responsabilidades referentes ao item acima estão previstas no documento de **Política de Privacidade**, disponível na plataforma da **E-MEDIAR**.

12.3. Em todo caso em que haja conflito entre o disposto nestes **Termos de Uso** e no documento de **Política de Privacidade**, deverá prevalecer o escrito na norma mais específica.

13. Da vigência do presente contrato de Termos de Uso

13.1. O presente instrumento tem vigência a partir do aceite do usuário, atrelado ao preenchimento de seus dados e a declaração de seu **consentimento**.

13.2. Sem prejuízo de outras medidas cabíveis, a **E-MEDIAR** poderá, a seu critério, e a qualquer tempo, advertir, suspender ou cancelar, temporária ou definitivamente, a conta de usuário ou de mediador que:

I – Deixar de cumprir qualquer dispositivo deste instrumento;

II – Deixar de respeitar qualquer item de qualquer política da **E-MEDIAR**;

III – Praticar atos fraudulentos ou ofensivos frente à **E-MEDIAR** ou a terceiros;

IV – Prestar informações inverídicas no cadastro de perfil ou no cadastro do Procedimento;

V – Deixar de efetuar qualquer pagamento de valor acertado.

14. Dos direitos de propriedade intelectual

14.1. O Conteúdo do site da **E-MEDIAR** ou de seus aplicativos estão sujeitos a direitos autorais, proteção de software e outros direitos de propriedade intelectual no âmbito das convenções legais internacionais e locais.

14.2. A **E-MEDIAR** declara usar em suas plataformas apenas conteúdo que é permitido e autorizado para utilização pelo(s) proprietário(s) dos direitos autorais e de outros direitos de propriedade intelectual aqui estabelecidos.

14.3. A violação de direitos autorais ou de propriedade intelectual de terceiros por parte de usuário ou mediador dentro das plataformas da **E-MEDIAR** é de inteira responsabilidade do transgressor, devendo a **E-MEDIAR** ser imediatamente alertada pelo titular do direito violado para que proceda à imediata retirada do conteúdo, dentro dos termos e normas aplicáveis ao *Digital Rights Management*.

14.4. O Conteúdo do site ou dos aplicativos é fornecido ao usuário apenas da *forma que se encontra* e não pode ser usado, copiado, reproduzido, distribuído, transmitido, difundido, exibido, vendido, licenciado ou de outra forma explorado para quaisquer outros fins, sem o consentimento prévio por escrito da **E-MEDIAR**.

14.5. O usuário e o mediador concordam manifestamente em não participar do uso, da cópia ou da distribuição de qualquer conteúdo que não seja expressamente permitido, incluindo qualquer uso, cópia ou distribuição de conteúdo obtidos através do site para quaisquer fins estranhos ao objeto destes **Termos de Uso**. O usuário e o mediador se obrigam a não fraudar, desativar ou de outra forma interferir nos recursos de segurança do site ou dos aplicativos da **E-MEDIAR**, sob pena de responsabilização civil e penal.

15. Da cessão

Os presentes **Termos de Uso** e quaisquer direitos e licenças aqui concedidas são personalíssimos, não podendo ser transferidos nem cedidos pelo usuário ou mediador para terceiro, mas podem ser atribuídos pela **E-MEDIAR**, sem restrições ou limitações.

16. Da limitação de responsabilidade

16.1. Nestes **Termos de Uso**, a **E-MEDIAR** se exime da obrigação de controlar todas as ações executadas pelos usuários no uso de sua plataforma, de modo que a **E-MEDIAR** não poderá ser responsabilizada pelos atos perpetrados por seus usuários, incluindo os atos ilícitos ou atos imorais, cabendo a estes usuários responder de forma pessoal e exclusiva por eventuais reclamações de terceiros e demandas judiciais, ficando a **E-MEDIAR** livre de qualquer ônus ou responsabilidade.

16.2. A **E-MEDIAR** não se responsabiliza pelo cumprimento e execução do acordo de mediação assinado entre as partes.

16.3. A **E-MEDIAR** não se responsabiliza por qualquer dano, direito ou indireto, causado por fato de terceiros, tais como ataques de *hackers*, falhas no sistema, no servidor ou na conexão à internet, ação de programas maliciosos como vírus, *trojan*, *mallwares* e outros que possam danificar o equipamento ou a conexão dos usuários em decorrência do acesso, utilização ou navegação nas plataformas da **E-MEDIAR**, exceto nos casos em que a **E-MEDIAR** incorrer em dolo ou culpa.

16.4. A **E-MEDIAR** não se responsabiliza pelas gravações de áudio, vídeo ou quaisquer dados transmitidos de forma ilícita e sem o **CONSENTIMENTO** da parte afetada durante a realização das reuniões virtuais. Os usuários e o mediador assumem por meio destes **Termos de Uso** a responsabilidade de NÃO gravar ou reproduzir ilegalmente trechos ou a integridade das reuniões realizadas no meio virtual, mantendo a confidencialidade da mediação, estando sujeitos a penalidades cíveis e criminais cabíveis ao descumprir o acordado nesta cláusula.

17. Das disposições gerais

17.1. A qualquer momento, a **E-MEDIAR** pode requisitar a revalidação das informações cadastrais do Organizador registrados na sua plataforma, sob o motivo de prevenção de riscos de fraude, falsificação de dados, burlas nos sistemas ou nas operações, assim como falsidade ideológica.

17.2. Sendo constatada qualquer tentativa de fraude à plataforma, os dados do fraudador serão imediatamente colocados à disposição das autoridades competentes para a apuração e inquéritos, assim como possíveis sanções judiciais.

17.3. Havendo suspeita de que o usuário está utilizando a plataforma **E-MEDIAR** de forma ilegal, abusiva ou para outros fins não previstos nestes **Termos de Uso**, a **E-MEDIAR** poderá, sem aviso prévio, desativar a conta do usuário.

17.4. Estes **Termos de Uso** estão sujeitos a mudanças e aprimoramentos. Assim, a **E-MEDIAR** se reserva o direito de modificá-los a qualquer tempo, seja para readequá-los a mudanças na plataforma, seja para adequação a disposição de lei ou de normativa dos órgãos competentes, devendo os usuários verificarem estes termos de tempos em tempos.

17.5. A eventual tolerância a qualquer violação dos **Termos de Uso** neste domínio será considerada mera liberalidade e não será interpretada, em hipótese alguma, como novação, precedente invocável, renúncia de direitos, alteração tácita de termos contratuais, direito adquirido ou alteração contratual.

17.6. Caso alguma disposição destes Termos de Uso for julgada inaplicável, inválida ou sem efeitos, o restante das disposições continua vigente, sem a necessidade de medida judicial ou ato da **E-MEDIAR** que declare expressamente esta assertiva.

17.7. A comunicação entre a **E-MEDIAR** e seus usuários deve ser realizados através dos canais de atendimento indicados e disponibilizados na plataforma.

17.8. Na hipótese de divergência entre a **E-MEDIAR** e seus usuários ou mediadores e que necessite de resolução pela via judicial, as partes concordam, desde já, a eleição pela **Câmara de Mediação e Arbitragem de Alagoas (CAMEAL)**, como foro especial para resolver as suas

controvérsias relativas ao uso da plataforma **E-MEDIAR** presentes nestes **Termos de Uso**, renunciando a outros foros, ainda que mais especiais.