



## TERMOS DE USO

Última atualização: 12 de novembro de 2020.

Bem-vinda(o) à Plano Tático!

Os serviços prestados pela Plano Tático consistem, mas não se limitam, em ofertar soluções relacionadas à administração de empresas para trabalhadores autônomos, profissionais liberais, startups, micro e pequenas empresas; e replicação do modelo de negócios aos franqueados.

A leitura, compreensão e aceitação destes Termos de Uso são indispensáveis para a contratação dos serviços oferecidos pela Plano Tático Assessoria em Administração Ltda., doravante denominada Plano Tático, pessoa jurídica de direito privado, cuja Unidade Matriz tem sede à rua Antônio Simão Mauad, nº 432, bairro Pinheirinho, Itajubá/MG, CEP 37500-356; e inscrita no CNPJ sob o nº 39.762.377/0001-13.

Em caso de dúvidas, consulte a ajuda online ([E-mail](#)).

Art. 1º – Capacidade para Contratar Serviços: os serviços da Plano Tático estão disponíveis apenas para as pessoas que tenham capacidade legal para contratá-los. Não podem utilizá-los, assim, pessoas que não gozem dessa capacidade, ou Clientes que tenham sido bloqueados pela Plano Tático, temporária ou definitivamente, ficando, desde já, o Cliente advertido das sanções legais do Código Civil, notadamente, Arts. 166, I; 171, I e 180 da lei nº 10.406/02.

§1º - Pessoas Jurídicas poderão contratar por meio de seus representantes legais.

Art. 2º – Segmentos de Cliente: há dois tipos de cliente passíveis de contratar a Plano Tático:

- I. Cliente Consumidor: aquele que contrata um ou mais serviços de assessoria em administração ofertados pela Plano Tático; e
- II. Cliente Franqueado: aquele que abre uma filial da Plano Tático (nova unidade em localidade definida).

Art. 3º – Serviços Prestados ao Cliente Consumidor: na Plano Tático, de acordo com o serviço contratado, o cliente consumidor obterá:

- I. Assessoria para elaboração de Plano de Negócios: análise do ambiente interno e definição dos produtos/serviços; definição dos segmentos de clientes; análise do mercado e estudo da concorrência; planejamento financeiro e de marketing; planejamento estratégico, tático e operacional; definição de metodologias de avaliação;
- II. Assessoria para elaboração de Planejamento Estratégico: estruturação da governança; elaboração de regimento; definição de missão, visão, valores e objetivos organizacionais;
- III. Assessoria para elaboração de Planejamento Tático: definição de plano de ações setoriais, metas, alocação de recursos e sistemas de avaliação de resultados;
- IV. Assessoria para elaboração de Planejamento Operacional: definição de atribuições e tarefas rotineiras; modelagem, padronização e treinamento de processos;



# PLANO TÁTICO

- V. Assessoria para Gestão de Recursos Humanos: recrutamento e seleção; remuneração e benefícios; treinamento e desenvolvimento;
- VI. Assessoria para Gestão de Recursos Financeiros: análise, planejamento, execução e controle das finanças;
- VII. Assessoria para Gestão de Infraestrutura: análise, planejamento, execução e controle de compras e contratações de materiais, equipamentos, suprimentos, TI e serviços;
- VIII. Assessoria para Gestão de Marketing e Vendas: planejamento do mix de marketing; gestão do relacionamento com clientes; elaboração do funil de vendas;
- IX. Assessoria para Gestão de Operações e Serviços: análise do processo produtivo e elaboração de processos de otimização; e
- X. Assessoria administrativa em geral em busca de melhorias que conduzam o Cliente ao sucesso sustentável por meio do compartilhamento de conhecimento e experiências; do uso profissional de metodologias e instrumentos consolidados na área da Administração; e da personalização individualizada à necessidade real do Cliente.

§1º - Os serviços anunciados no site da Plano Tático e/ou divulgados em mídias diversas são formas ilustrativas de representação virtual; uma vez que os serviços reais são individualmente personalizados de acordo com as necessidades de cada cliente.

Art. 4º – Serviços Prestados ao Cliente Franqueado: a Franquia Plano Tático oferta aos clientes franqueados:

- I. Conhecimento e experiências (*know-how*): compartilhamento detalhado do aprendizado obtido ao longo dos processos de criação e implantação da Plano Tático (unidade matriz e filiais);
- II. Metodologia própria: compartilhamento do modelo de negócios inovador e da metodologia de prestação de serviços que abrange toda a gestão empresarial;
- III. Instrumentos de gestão e operacionalização: instrumentação com as ferramentas necessárias para realizar a gestão interna da unidade franqueada; e para fornecer os serviços da Franquia de forma padronizada pela qualidade em resultados de sucesso;
- IV. Rede de Contatos (*networking*): compartilhamento da rede de contatos de clientes, parceiros e fornecedores; e
- V. Uso da Marca Plano Tático: direito de uso da marca registrada que tem se desenvolvido como a Assessoria em Administração que promove o sucesso sustentável.

Art. 5º – Pagamento pela Utilização dos Serviços: as vendas geradas no site Plano Tático podem ser concretizadas online com a utilização dos meios de pagamento oferecidos.

Art. 6º – Comunicação com os Clientes: contratações devem, preferencialmente, ser concluídas pelo site para proporcionar maior controle gerencial e segurança aos envolvidos. No entanto, é permitido que o Cliente contrate serviços presencialmente em uma Unidade da Plano Tático.

§1º - Todos os colaboradores ativos da Plano Tático têm crachá de identificação empresarial e registro no site institucional, onde podem ser conferidos na seção Colaboradores.

§2º - E-mails e outros contatos remotos de publicidade oficial da Plano Tático não solicitam dados dos Clientes.



Art. 7º – Deveres do Cliente Consumidor: são responsabilidades assumidas a partir da contratação de serviços mediante assinatura de contrato:

- I. Honrar com custos e prazos específicos estabelecidos no contrato;
- II. Sigilo sobre os instrumentos e métodos utilizados pela Plano Tático, uma vez que estes fazem parte do modelo de negócios da empresa;
- III. Não compartilhar com terceiros (pessoa física ou jurídica) os documentos, programas (*softwares*), tecnologia, inteligência e outros instrumentos implantados por meio da assessoria da Plano Tático;
- IV. Autorizar a Plano Tático a divulgar seu nome e imagem no rol de clientes atendidos no site institucional e em outras mídias de publicidade;
- V. Fornecer dados reais, válidos e atualizados durante as prestações de serviço da Plano Tático (diagnósticos, mapeamentos, planejamentos, implantações e avaliações); e
- VI. Manter comunicação clara, direta, objetiva e cortês com prestadores de serviços da Plano Tático.

Art. 8º – Deveres do Cliente Franqueado: são responsabilidades assumidas a partir da contratação de uma Unidade de Franquia mediante assinatura de contrato:

- I. Honrar com todos os custos, normas e prazos específicos estabelecidos no contrato;
- II. Sigilo absoluto sobre os instrumentos e métodos utilizados pela Plano Tático, uma vez que estes fazem parte do modelo de negócios da empresa;
- III. Não compartilhar com terceiros (pessoa física ou jurídica) os documentos, programas (*softwares*), tecnologia, inteligência e outros instrumentos adquiridos por meio da Franquia; exceto na condição de prestação de serviço;
- IV. Fornecer dados reais, válidos e atualizados durante as prestações de contas e nos relatórios de gestão submetidos à Unidade Matriz da Plano Tático;
- V. Manter comunicação clara, direta, objetiva e cortês com prestadores de serviços da Unidade Matriz da Plano Tático; e
- VI. Comprometimento em não investir (trabalho e recursos) na mesma área de atuação da Plano Tático em caso de fechamento espontâneo da Unidade Franqueada.

Art. 9º – Deveres da Plano Tático: são responsabilidades assumidas a partir da contratação de um serviço ou de uma Unidade de Franquia mediante assinatura de contrato:

- I. Honrar com todas as cláusulas e prazos específicos estabelecidos no contrato;
- II. Sigilo absoluto sobre as informações e os dados coletados dos Clientes, utilizando-os apenas para a finalidade contratada;
- III. Fornecer soluções reais, válidas e atualizadas durante as prestações de serviços, buscando sempre a máxima qualidade e o sucesso sustentável para o negócio do Cliente;
- IV. Manter comunicação clara, direta, objetiva e cortês com todos os Clientes; e
- V. Cadastrar corretamente seus serviços e informações no site institucional e em outras mídias, com especificações coerentes com o que está sendo anunciado para não induzir o Cliente ao erro (valores, imagens, descrições, política de desistência, etc.).

Art. 10º – Política de Troca: troca de serviço (tipo, quantidade, data ou horário) é sujeita a disponibilidade da Empresa e deve ser efetuada em contato direto com a Plano Tático por meio de um dos canais de atendimento disponibilizados.



# PLANO TÁTICO

Art. 11º – Política de Cancelamento: o cancelamento de serviço a pedido do Cliente, quando solicitado com até quarenta e oito (48) horas de antecedência do horário agendado (ou antecedência superior) gera estorno de cem por cento (100%) do valor pago, ou nenhuma cobrança em caso de pagamento pós-serviço; quando solicitado com antecedência inferior a quarenta e oito (48) horas, zero (0) minutos e zero (0) segundos do horário agendado, gera estorno de 70% do valor pago; ou seja, poderá haver multa de trinta por cento (30%) sobre o valor pago/combinado.

§1º - Cancelamento de serviço a pedido da Plano Tático, a qualquer momento, gera estorno de 100% do valor pago, ou reagendamento caso seja a opção do Cliente. Nesses casos, recomenda-se gerar benefícios futuros ao Cliente (bônus, cupom de desconto, ou outra forma de compensação).

§2º - Cancelamento por motivos de força maior (desastre, pandemia, acidente, forças da natureza, falta de energia elétrica/internet por motivos alheios, etc.) deverá ser compreendido entre as partes, com tentativa de reagendamento do serviço sempre que possível; ou estorno de cem por cento (100%) do valor pago.

Art. 12º – Política de Atraso: o atraso por parte do Cliente é contabilizado como tempo de serviço executado.

§1º - Recomenda-se chegar com antecedência aos eventos agendados (prestações de serviço) para que haja tempo de preparação e execução conforme contratado.

§2º - Atraso motivado por falha gerencial de um prestador de serviços da Plano Tático deverá ser compensado de forma combinada entre as partes; preferencialmente, contabilizando-se o período atrasado e bonificando-o proporcionalmente ao fim do mesmo atendimento.

Art. 13º – Política de Ausência: ausência é caracterizada pelo não comparecimento do Cliente ao serviço agendado, sem tentativa reconhecida de reagendamento, troca ou cancelamento do serviço.

§1º - Em caso de ausência, a Plano Tático faz jus à cobrança de 100% do valor pago.

Art. 14º – Armazenamento de Dados: não é permitida a utilização de nenhum dispositivo por parte dos Clientes, software ou outro recurso, que venha a interferir nas atividades e operações da Plano Tático, bem como nos anúncios, descrições, contas ou seus bancos de dados.

§1º - Qualquer intromissão, tentativa de, ou atividade que viole ou contrarie as leis de direito de propriedade intelectual e/ou as proibições estipuladas nestes Termos de Uso tornarão o responsável passível das ações legais pertinentes, bem como das sanções aqui previstas, sendo ainda responsável pelas indenizações por eventuais danos causados.

§2º - O Cliente concorda que a Plano Tático não tem nenhuma responsabilidade pela exclusão, falha de armazenamento ou falha de transmissão de qualquer conteúdo ou outras comunicações mantidas pelo serviço.

§3º - A Plano Tático se reserva o direito de criar limitações de uso e armazenamento, a critério próprio, a qualquer momento, com ou sem aviso prévio.



# PLANO TÁTICO

Art. 15º – Privacidade da Informação: toda informação ou dado pessoal do Cliente da Plano Tático é armazenado em servidores ou meios magnéticos de alta segurança.

§1º - A Plano Tático tomará todas as medidas possíveis para manter a confidencialidade e a segurança descritas nesta cláusula, porém não responderá por prejuízo que possa ser derivado da violação dessas medidas por parte de terceiros que utilizem as redes públicas ou a internet, subvertendo os sistemas de segurança para acessar as informações de Clientes.

§2º - O Cliente expressamente autoriza que suas informações e dados pessoais: a) Sejam fornecidos sempre que solicitado pelas autoridades competentes; b) Sejam informados em processos judiciais e administrativos; c) Sejam compartilhados pela Plano Tático em seu próprio grupo comercial.

§3º - Em caso de dúvidas sobre a proteção a dados pessoais ou para obter maiores informações consulte nossa Política de Privacidade.

Art. 16º – Direitos de Propriedade Intelectual: a Plano Tático detém todos os direitos, títulos e interesses referentes aos serviços da marca Plano Tático, incluindo todos os direitos de propriedade intelectual.

§1º - Os direitos da Plano Tático estão protegidos por leis de propriedade intelectual nacionais e internacionais. Sendo assim, o Cliente concorda que não copiará, reproduzirá, alterará, modificará ou criará produtos ou serviços derivados da marca. O Cliente também concorda que não utilizará nenhum robô, "spider", outros dispositivos automatizados ou processos manuais para monitorar ou copiar conteúdo do serviço, sob pena de responder perante a Plano Tático pelas perdas e danos que causar, incluindo honorários advocatícios, quando necessários para a defesa dos interesses da Plano Tático.

Art. 17º – Proibida a Revenda/Compartilhamento do Serviço: o Cliente Consumidor concorda em não reproduzir, duplicar, copiar, vender, trocar, revender ou compartilhar com quaisquer fins, comerciais ou não:

- I. Quaisquer partes do serviço (soluções apresentadas pela Plano Tático);
- II. O uso de documentos, planilhas, programas, aplicativos, metodologias e instrumentos de gestão; e
- III. O acesso ao serviço a terceiros.

§1º - Cliente Consumidor com mais de uma sede (loja, filial, etc.) poderá replicar as soluções fornecidas.

§2º - Este artigo não se aplica ao Cliente Franqueado.

Art. 18º – Declarações e Garantias: o Cliente declara e garante que: a) Todas as informações fornecidas à Plano Tático para participar do serviço estão corretas e atualizadas; b) Tem todos os direitos, poderes e autoridade necessários para ingressar neste serviço e para executar os atos requeridos.



Art. 19º – Isenção de Responsabilidade: o Cliente concorda em isentar e desresponsabilizar a Plano Tático, suas afiliadas, representantes, colaboradores e agentes terceirizados, de queixas de terceiros causadas ou relacionadas à utilização do serviço, incluindo qualquer responsabilidade ou despesa proveniente de queixas, perdas, danos (diretos e consequentes), ações judiciais, sentenças, despesas processuais ou honorários de qualquer tipo e natureza. Em tais casos, a Plano Tático notificará o interessado por escrito quanto à queixa, ação judicial ou ao processo.

§1º - Parte das soluções apresentadas pela Plano Tático tem opções à escolha do Cliente por serviços terceirizados. A Plano Tático não se responsabiliza pela prestação de serviços das soluções terceirizadas e por eventuais custos provenientes destas.

Art. 20º – Atualização e Disponibilidade dos Termos de Uso do Site: a Plano Tático poderá alterar, a qualquer tempo, estes Termos de Uso visando seu aprimoramento e melhoria dos serviços prestados. Os novos Termos de Uso entrarão em vigor em 10 (dez) dias após publicados no site, caso não haja menção de outra data. No prazo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da publicação das modificações, o Cliente deverá comunicar-se formalmente caso não concorde com os termos alterados ([clique aqui](#)). Nesse caso, o vínculo contratual deixará de existir, desde que não haja contas, dívidas ou outras pendências em aberto. Não havendo manifestação no prazo estipulado, entender-se-á que o Cliente aceitou tacitamente os novos Termos de Uso e o contrato continuará vinculando às partes.

§1º - A Plano Tático manterá a versão atualizada destes Termos de Uso em seu site e o mesmo pode ser consultado a qualquer momento.

§2º - Atualizações neste Termos de Uso não se aplicam a Contratos de Prestação de Serviços ativos.

Art. 21º – Disposições Finais: são partes integrantes e inseparáveis destes Termos de Uso os documentos e/ou seções da Plano Tático incorporados por referência, onde estão detalhadas as políticas e/ou termos de diferentes serviços oferecidos pelo site. Os mesmos podem ser consultados no próprio site, clicando no link de acesso correspondente.

§1º - Este Termos de Uso, os contratos e seus anexos constituem o acordo completo entre os Clientes (Consumidores e Franqueados) e a Plano Tático e rege seu uso do serviço.

§2º - A Plano Tático somente enviará e-mails promocionais aos Clientes mediante autorização expressa destes. A qualquer momento o Cliente poderá solicitar interrupção dessa comunicação em link de descadastramento presente nos próprios e-mails.

§3º - Todos os itens destes Termos de Uso são regidos pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil. Para todos os assuntos referentes à interpretação, ao cumprimento ou qualquer outro questionamento relacionado a estes Termos de Uso, as partes concordam em se submeter ao Foro da Comarca de Itajubá.

Itajubá, 12 de novembro de 2020.

PLANO TÁTICO ASSESSORIA EM ADMINISTRAÇÃO LTDA.