

DÚVIDAS FREQUENTES



FAQ

PERGUNTAS E RESPOSTAS

SER OPEN

CRIADO EM 15 DE MARÇO DE 2020 - SER OPEN EAD - TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

02

QUEM SOMOS

03

CURSOS

11

FINANCEIRO

15

ASSINATURA/ MENSALIDADE

17

CANCELAMENTO

18

CERTIFICAÇÃO

20

CLUBE DE DESCONTOS

21

SEGURANÇA

22

PROMOÇÕES

23

SUPORTE

25

SER SOCIAL

QUALQUER PERGUNTA NÃO RESPONDIDA AQUI NESTE FAQ
ENTRE EM CONTATO POR: contato@seropen.com.br

QUEM SOMOS

Chegamos ao Mercado em Abril de 2020, para fazer a diferença entregando um produto/serviço diferenciado para um mercado de trabalho competitivo e voraz.

Em Abril de 2020, a SER OPEN se orgulha de chegar ao mercado com bastante destaque no cenário digital e educacional do país, se diferenciando por gerar renda para as pessoas.

Congregamos uma comunidade inteira de Afiliados, Líderes, editores de vídeos, designers, profissionais de Marketing entre outros.

Qual é o formato dos cursos?

Trabalhamos somente com cursos Online que ficam disponíveis na plataforma para que o aluno possa estudar imediatamente após aprovação da inscrição. Todos os cursos são em videoaulas.

Como os cursos são entregues a mim?

Os cursos podem ser assistidos online – 24 horas por dia, através de qualquer dispositivo que disponha de navegadores web como o Google Chrome, o Mozilla Firefox, Microsoft Edge e ou Safari.

É importante que seu navegador esteja atualizado para que os nossos vídeos sejam reproduzidos corretamente.

CURSOS

Como testar um curso antes de comprar?

Em nossas redes sociais do curso, Instagram e Facebook o aluno pode conferir didática do professor, qualidade do vídeo e se os itens abordados atendem suas necessidades de aprendizado.

Posso comprar somente um curso?

Os planos de assinaturas dão acesso a todos os cursos do site e lançamentos por todo o período contratado. Não é possível a compra avulsa dos treinamentos.

Posso compartilhar a minha conta com um amigo?

O uso de cada conta é individual e os certificados são gerados com o nome que constar no momento do cadastro. Além disso, não é possível o acesso simultâneo. Caso outra pessoa tenha interesse nos treinamentos, o ideal é que adquira a assinatura também em sua respectiva conta.

Qual a escolaridade ou idade mínima necessária para fazer um curso?

Cada curso possui seu próprio pré-requisito, dessa forma, não há exigência de escolaridade ou idade mínima para participar dos cursos. Os cursos são didáticos, em um sistema passo a passo, por isso podem ser feitos por pessoas de qualquer idade e escolaridade, sem dificuldades.

CURSOS

Posso fazer o curso por celular, tablet ou ipad?

Nosso sistema funciona em todos os dispositivos atuais. Os cursos em vídeo tem total compatibilidade com Celulares e Tablets. É necessário somente que o dispositivo esteja conectado à internet.

Não lembro qual é o meu e-mail de acesso, o que faço?

É possível o login com o e-mail ou CPF. Caso insira os dados e mesmo assim não consiga acessar, entre em contato conosco para que possamos verificar.

Não uso mais o e-mail que cadastrei. Posso alterar?

Caso queira solicitar a alteração do e-mail cadastrado, entre em contato conosco informando o e-mail atual, CPF e novo e-mail.

Estou tentando acessar minha conta, mas diz que a senha está errada. O que eu faço?

Clique em “Login” na página inicial do site e depois em “Esqueci a senha”. Insira o e-mail ou CPF cadastrados e você receberá um e-mail para redefinição de senha.

CURSOS

Como acessar meus cursos?

Após a aprovação do pedido, os cursos ficam disponíveis no painel do aluno. É necessário que seja feito o login com o e-mail e senha cadastrados e acesse o painel do aluno.

Me afiliei, mas não estou tendo acesso aos cursos adquiridos, possuem um tempo de acesso?

Possui 30 dias corridos a partir da data de ativação da conta. Verifique a data do seu pagamento ou ativação mensal do cadastro no pedido pago por você.

Quais os pré-requisitos para eu acessar os cursos?

Para que o aluno tenha um bom desempenho ao assistir aos cursos online em vídeos, recomenda-se que possua internet com velocidade mínima de 1MB, todavia é de extrema responsabilidade do aluno fazer o uso das aulas de degustação disponíveis em cada curso para atestar o bom carregamento dos vídeos e áudio das mesmas.

CURSOS

É possível acessar em horários alternativos como madrugadas e finais de semana?

O aluno poderá acessar no seu horário disponível. Não há obrigatoriedade em acessar o curso em dias ou horários específicos.

Terei acesso aos cursos removidos do site?

O cursos são removidos do front-end do site caso estejam defasados e precisem de atualização. O aluno não continuará tendo acesso ao curso dentro da plataforma de ensino mesmo que ele tenha sido removido do site.

Terei disponíveis também os fichas resumos ou audios usados nos cursos?

Sim, cada programa ou material ensinado nos cursos são disponibilizados aos alunos. Estes deverá ser baixado pelos alunos nos sites das empresa.

Como funciona o plano de estudos?

Você pode escolher os cursos que quiser acessar e organizá-los na ordem que desejar. Assim, sua área de aluno fica mais organizada e você consegue acesso mais rápido aos cursos que deseja.

CURSOS

Posso usar as informações do curso ou técnicas ensinadas no curso?

Recomendamos que o curso ou técnicas sejam usados nos modelos ensinados nos cursos.

Nossos professores sentem-se no direito de não prestarem o suporte caso o aluno esteja usando o sistema diferente do usado em nossos cursos.

Como posso saber a carga horária dos cursos?

A carga horária será impressa no certificado e poderá ser consultada pelo aluno dentro da página de cada curso na tela inicial. A carga horária de cada curso leva em consideração o tempo de vídeo aulas corridas.

Posso fazer dois ou mais cursos ao mesmo tempo?

Sim, cada curso tem um andamento próprio, independente de outros cursos. Você pode fazer quantos cursos desejar ao mesmo tempo.

Posso baixar os materiais de apoio?

Sim, você pode baixar os documentos apresentados nos vídeos em diversos formatos.

É importante frisar que os arquivos dos cursos ficam disponíveis para que o aluno possa baixá-lo em seu computador. O arquivos não incluem os vídeos ou aulas dos cursos e sim possíveis imagens, pdf's, ou arquivos diversos que foram usados pelo professor durante gravação das aulas.

CURSOS

Por quanto tempo terei de acesso aos arquivos do curso?

Para alunos que adquirirem um dos planos de assinatura, o acesso aos cursos bem como aos arquivos estará disponível enquanto a assinatura/mensalidade estiver ativa de acordo com prazo de vigência do plano contratado. Após este prazo, o aluno não terá mais acesso a estes arquivos, sendo necessário novo pedido para que o aluno possa efetuar novamente o download dos mesmos.

Posso fazer Download das aulas?

O Download das aulas não é permitido. O aluno deverá estudar única e exclusivamente através da plataforma de ensino. O Download de qualquer aula bem como o compartilhamento ou exibição delas não é permitido amparado pela legislação vigente sobre direitos autorais.

Gostaria de informar erros nos cursos, como faço?

Caso você tenha notado algum erro no conteúdo de algum curso ou no site, entre em contato conosco para avisar.

CURSOS

O que fazer se os vídeos não estiverem carregando ou travando muito?

Muitas vezes, problemas técnicos podem ser causados por detalhes relacionados ao funcionamento do seu navegador. Por isso, temos algumas sugestões que podem ajudar a resolver a situação: Mude para “Auto” no menu de qualidade.

O modo automático ajustará automaticamente a melhor qualidade de vídeo para sua velocidade de processamento e conexão da Internet atual. Nós recomendamos usar esta predefinição para evitar atrasos de buffer. (Se o “Auto” não estiver disponível, alternar para uma das opções de qualidades inferiores.)

Reinicie o modem ou roteador Redefina seu roteador ou modem para ajudar a melhorar sua conexão e desempenho de reprodução. Tente desconectar o cabo de alimentação e, em seguida, reconecte-se para executar um reboot. Atualize seu navegador o software de navegação está sendo constantemente melhorado.

Certifique-se de que você está usando a versão mais recente do seu navegador, para um desempenho máximo. Feche as abas do navegador, as aplicações que não estão sendo utilizadas e as extensões do navegador.

Manter muitos aplicativos abertos pode deixar tudo mais devagar, incluindo a reprodução de vídeo. Especialmente num dispositivo móvel, é fácil esquecer quais aplicativos estão em execução.

Certifique-se de que você fechou ou desabilitou os aplicativos completamente, ao invés de apenas minimizar suas janelas.

Limpe o cache do seu navegador embora isso possa parecer simples, atualizar seu cache pode ajudar com muitas questões diferentes, incluindo a qualidade da reprodução.

Caso o problema persista, entre em contato com a nossa equipe de atendimento.

FINANCEIRO

Quais formas de pagamento disponíveis?

Cartão de Crédito, Boleto , Transferencia Bancária ou depósito em conta corrente.

Posso parcelar por boleto?

Não é possível parcelar por boleto em nenhum dos planos. O pagamento por boleto só está disponível à vista.

Qual vencimento do boleto?

O boleto tem um prazo de vencimento de 8 dias corridos contando com o dia do pedido de inscrição

Como imprimir segunda via do boleto?

Caso você tenha optado pelo pagamento através do Boleto Bancário, mas tenha esquecido de imprimi-lo, você pode obter uma segunda via de pagamento. Lembramos que o boleto confeccionado e pago, ao momento de solicitação de um novo, automaticamente cancela o anterior, independente de ter sido pago ou não, caso a conta não tenha sido ativada depois de paga entre em contato conosco.

FINANCEIRO

Como é feita a liberação dos cursos após o pagamento?

A liberação aos cursos é automática quando o pagamento é feito através de Cartão de Crédito, desde que a operadora do cartão aprove o pedido. Para Boleto Bancário, o prazo da liberação da assinatura é de até 2 dias úteis, pois depende da compensação bancária. No caso do pagamento por boleto, não é necessário o envio do comprovante.

Meu cartão de crédito não passou, o que devo fazer?

São inúmeros os motivos pelos quais os pedidos feitos por cartão de crédito são cancelados. Contudo, alguns fazem-se mais frequentes como: Saldo insuficiente; Dados cadastrais divergentes ou erro de digitação dos dados do cartão. Portanto, no ato da compra, atente-se de que os dados informados sejam exatamente os mesmos do titular do cartão e que o telefone informado seja um telefone correto e disponível.

Mesmo sendo uma compra parcelada é fundamental que você possua disponível no limite o valor integral do plano de assinatura para que a compra seja aprovada. Se o seu cartão não se enquadrar em nenhum dos motivos listados anteriormente e mesmo assim ele continuar sendo recusado, entre em contato com sua operadora de cartão de crédito para saber o motivo pelo qual a compra não está sendo aprovada ou utilize um novo cartão para realizar o pagamento.

Caso precise de outras opções, como boleto, entre em contato conosco.

FINANCEIRO

Houve uma duplicidade de pagamento. O que devo fazer?

Caso seu pagamento tenha sido duplicado, você pode entrar em contato conosco através dos canais de atendimento.

Paguei o curso, já passou o prazo de confirmação e o acesso ainda não foi liberado. O que faço?

O prazo de confirmação do pagamento por cartão de crédito é de até 24h úteis. Para pagamento por Boleto Bancário, o prazo é de até 72h úteis. Caso o prazo já tenha expirado e o acesso ainda não foi liberado, por favor, encaminhe seus dados e comprovante de pagamento em anexo para análise e contato.

Comprei um curso e não recebi minha Nota Fiscal. Como solicito o reenvio?

A Nota Fiscal é liberada no e-mail cadastrado no prazo de até 5 dias úteis após a confirmação do pagamento. Lembrando que o e-mail cadastrado deve ser um e-mail válido para o recebimento. Pedimos que primeiramente verifique sua caixa de entrada, mas também na caixa de SPAM e lixo eletrônico, pois pode ocorrer do e-mail ter sido barrado em uma dessas caixas.

FINANCEIRO

O boleto pode ser gerado em nome da empresa?

Sim. Caso o cadastro seja feito como “Pessoa jurídica”, ou seja, com CPNJ, os boletos de pagamento serão gerados em nome da empresa e no CNPJ cadastrado.

É emitida a nota fiscal após a compra?

Sim, emitimos Notas Fiscais de Serviço eletrônicas após a aprovação do pedido. Ela é enviada para o e-mail cadastrado.

ASSINATURA

Vocês possuem um plano mensal?

Atualmente trabalhamos com 1 plano: mensal. Acreditamos que desta forma, o aluno consegue ter acesso a mais treinamentos, além de ter o tempo de tirar as dúvidas e voltar a consultar os cursos de seu interesse

Quais cursos fazem parte da assinatura?

Na mensalidade, o aluno têm acesso a todos os cursos já disponíveis no site e todos os que forem lançados enquanto seu plano estiver disponível.

Assinatura para estrangeiros: como adquirir?

Os nossos cursos podem ser acessados de qualquer lugar do Brasil e do mundo. Então, mesmo morando fora do Brasil você pode adquirir um dos nossos planos de assinatura sem problemas, mas para que seja possível efetivar a sua compra é necessário realizar o pagamento do valor integral do plano de assinatura de seu interesse porque não é possível realizar o parcelamento da compra por meio de cartões de crédito emitidos em outro país que não seja o Brasil. Entre em contato conosco através dos canais de atendimento para que possamos enviar a cobrança para o seu e-mail através do Paypal.

ASSINATURA

Terei acesso aos cursos que ainda serão lançados?

Ao se tornar afiliado você terá acesso a todos os cursos já disponíveis na plataforma e também aos cursos que serão lançados dentro da sua área de acesso enquanto seu plano estiver ativo.

A mensalidade é renovada automaticamente?

Não, a renovação da assinatura você realiza manualmente. e para assinaturas feitas através de boleto, a renovação ocorrerá após compensação do boleto pago; o boleto será enviado ao e-mail do assinante antes do vencimento do seu plano.

Posso cancelar a renovação automática da assinatura?

Não existem renovação automática no momento.

CANCELAMENTOS

E se eu não gostar dos cursos da assinatura?

Nosso prazo de cancelamento com estorno é de 8 dias úteis após a confirmação do pagamento conforme código de Defesa do Consumidor. O cancelamento poderá ser feito neste período, através de uma solicitação para a nossa equipe através dos canais de atendimento. Após esse prazo, é possível somente a desativação da renovação automática que estará disponível nos próximos meses através do painel do aluno.

Em casos de reembolso para o cartão de crédito, o prazo para conclusão é de 30 a 60 dias, dependendo da data de fechamento de sua fatura. Em caso de reembolso feito via boleto para conta bancária, o prazo é de até 4 dias úteis para conclusão.

CERTIFICAÇÃO

Como são os certificados?

Todos os certificados podem ser baixados no formato PDF (documento digital), de modo que você pode imprimí-lo a qualquer momento. Os certificados possuem as informações do curso concluído, a carga horária total além do código de autenticidade e assinatura do diretor da instituição.

Preciso pagar pelo certificado?

Disponibilizamos a emissão de certificado digital de conclusão em PDF sem quaisquer custos adicionais aos alunos. A emissão do certificado digital pode ser feita imediatamente após o aluno completar 100% de visualização em cada curso, ou após aprovação de provas, avaliações, exercícios ou projetos finais, caso o curso possua. Esse acompanhamento pode ser feito através da barra de progresso de estudo disponível dentro da plataforma de ensino.

Os certificados são reconhecidos pelo MEC?

Nossos cursos são classificados como livres e de atualização ou qualificação profissional, portanto não necessitam de portaria de regularização. No entanto, os cursos são válidos em todo o território nacional e podem constar no seu currículo.

Os Cursos Livres, que após a Lei nº 9.394 – Diretrizes e Bases da Educação Nacional passaram a integrar a Educação Profissional, como Educação Profissional de Nível Básico, caracteriza-se pela modalidade de educação não formal de duração variável, destinada a proporcionar ao trabalhador conhecimentos que lhe permitam reprofissionalizar-se, qualificar-se e atualizar-se para o trabalho. Não há exigência de escolaridade anterior. Os certificados emitidos têm a mesma validade de certificados de cursos presenciais.

CERTIFICAÇÃO

O certificado é válido para contar como horas extracurriculares na minha faculdade ou em Concursos Públicos?

Sim, você pode utilizar o certificado para completar horas extracurriculares na Faculdade, preencher exigências em Concursos Públicos, participar de Progressão Funcional, Provas de Título, ou até mesmo para subir de cargo na sua empresa.

Como conferir a autenticidade do certificado?

Em todos os certificados emitidos, é possível notar a tarja de “código de autenticidade”. Esse item possui um código único que atesta a autenticidade do certificado. Essa conferência pode ser feita incluindo o código no campo “Conferir autenticidade do certificado”, disponível na página inicial de nosso site.

Qual prazo para emitir meu certificado?

O prazo para emissão do certificado é o prazo de vigência da assinatura.

CLUBE DE DESCONTOS

Como funciona o clube de descontos?

O Clube de Benefício e Descontos futuramente será um recurso disponibilizado dentro de um plano especial que permite aos alunos assinantes deste plano específico a utilização de diversos descontos, benefícios e vantagens em uma rede de parceiros como faculdades, e-commerces de eletrônicos, redes de farmácias, Fast-foods, entre diversas outras empresas, serviços e marcas parceiro.

Quais planos dão direito ao clube de descontos?

Têm direito ao acesso, todos os alunos ativos nos meses vigentes.

Sou assinante dos planos participantes do clube de descontos, como faço para acessar?

futuramente seu CPF será ativado no sistema em até 72 horas úteis após aprovação da Assinatura para que você desbloqueie seu acesso à área onde poderá obter os descontos e condições especiais nas empresas parceiras. O aluno recebe um e-mail com as orientações. O acesso é feito através de uma área restrita através da URL (<https://descontos.seropen.com>), onde poderá gerenciar e utilizar os descontos, vouchers, cupons, benefícios e vantagens disponíveis.

Até quando terei acesso aos benefícios do clube de descontos?

Em breve o acesso aos benefícios do Clube de Descontos terá validade até a data de 31/12/2020, a contar após aprovação da Assinatura do aluno no Plano Especial que contém o benefício do Clube de Descontos. O acesso ao Clube de Descontos não é renovado perante a renovação do Plano Especial e desta forma, o aluno continuará com acesso apenas aos cursos.

SEGURANÇA

Qual segurança oferecida para cadastro e compras no site?

Nosso site é 100% seguro e utiliza Certificado de Segurança SSL. Todo cadastro e processo de compra é sigiloso e os dados são criptografados, oferecendo aos alunos um ambiente totalmente seguro.

Preciso assinar algum contrato?

No ato do cadastro, o aluno deverá ler e aceitar os termos e condições de todo site. Caso algum item dos termos e condições seja alterado ou acrescentado, o aluno receberá um alerta no e-mail e deverá ler novamente os termos e condições dentro da plataforma de ensino.

Qual o horário de atendimento de vocês?

Nosso horário de atendimento para e-mails e através das redes sociais, é de segunda à sexta-feira, das 9h às 18h (Exceto feriados).

Como entrar em contato com a empresa?

Estamos disponíveis para atendimento nas redes sociais e e-mail de segunda à sexta-feira, das 9h às 18h. Nosso e-mail de contato é atendimento@seropen.com.br e nossas Redes Sociais.

Posso tirar dúvidas sobre os cursos pelos canais de atendimento?

Chat via WhatsApp ou Telegram são canais utilizados apenas para dúvidas administrativas da plataforma de ensino.

A SER OPEN não oferecerá suporte técnico aos cursos através desse meio de comunicação. Para isso, o aluno possuirá um FORUM e sistema de suporte às dúvidas disponível dentro de seus cursos.

PROMOÇÕES

Como funcionam as promoções?

As promoções possuem prazos específicos e sua validade e porcentagem de desconto são variáveis. A aplicabilidade das promoções seguem com rigor a legislação vigente. Para obter maior probabilidade na participação das promoções é importante que os alunos estejam ativos e seu provedor de e-mail em condições, curtam nossa FanPage no Facebook, Instagram e YouTube, consigam visualizar o alerta de promoção dentro do seu tempo hábil de validade.

Quais as formas de promoções disponíveis?

Na promoção por cupom, o aluno deverá receber um cupom de desconto e aplicá-lo no processo de sua assinatura. É importante que o aluno leia atentamente as regras da campanha promocional antes de aplicar o cupom. Os cupons disponíveis nas ações promocionais não são cumulativos.

SUORTE

Existe algum suporte para tirar dúvidas?

Sim. Você pode entrar em contato com os professores através do painel do aluno, Forum sempre que tiver dúvidas relacionadas aos cursos.

Como funciona o suporte?

Todas as dúvidas técnicas relacionadas aos cursos que o aluno estuda em nossa plataforma, devem ser encaminhadas exclusivamente através da área de suporte localizada dentro de cada curso.

Por quanto tempo tenho direito ao suporte?

O suporte estará disponível ao aluno enquanto sua assinatura relacionada ao plano escolhido estiver como Ativo.

Como o suporte será prestado?

O suporte só será prestado pelo professor através da área de suporte disponível dentro da plataforma ou dentro de cada curso. Não prestamos suporte por outros meios como e-mail, chat, fórum ou telefone. As dúvidas devem estar relacionadas ao conteúdo dos cursos. A postagem das mesmas deve conter o máximo de detalhes possíveis, como descrição completa de erros, links dos sites, lojas ou Blogs para que as dúvidas sejam elucidadas de forma eficaz.

As respostas de dúvidas que não tenham relacionamento com o curso é facultativo pelos professores. Os professores do SER OPEN não estão autorizados a prestar consultoria sobre o assunto relacionado ao curso.

SUORTE

Qual prazo para resposta do professor?

O prazo de resposta do professor é de até 72 horas úteis, dependendo da complexidade da dúvida, porém nossos chamados são respondidos o mais rápido possível dentro desse prazo.

Suporte em feriados e datas comemorativas sofrem alterações?

Em feriados regionais, nacionais ou datas festivas como Carnaval, Natal e Ano novo, o prazo para respostas dos professores poderá ser maior que o SLA padrão, contudo, a área para suporte continuará disponível, e as dúvidas serão atendidas assim que os professores estiverem disponíveis.

O professor não responde minhas dúvidas, o que fazer?

Caso tenha passado o prazo do suporte e o professor não tenha respondido suas dúvidas, entre em contato com a nossa equipe de atendimento para que possa ser analisado. As dúvidas devem estar relacionadas ao conteúdo dos cursos. As respostas de dúvidas que não tenham relacionamento com o curso é facultativo pelos professores.

SER SOCIAL

Como faço parte do SER SOCIAL?

Basta realizar seu cadastro e ativação do mesmo e o afiliado já está apto a participar do programa de auxílio ao próximo, por intermédio da instituição carente que ele indicar mediante formulário, que será avaliado pela empresa para dar prosseguimento.

Eu ganharei algo por parte da empresa?

futuramente o afiliado ganhará um broche (PIN) quando o mesmo optar por auxiliar financeiramente descontando dos seus bônus diretamente e o valor será encaminhado para a instituição indicada pelo aluno.

Posso desfazer a adesão do programa ser Social?

Sim, o apoio social é parte pessoal do afiliado, nós somente convertemos os valores oferecidos e efetivamos o depósito na conta do órgão receptor.

QUALQUER PERGUNTA NÃO RESPONDIDA AQUI NESTE FAQ
ENTRE EM CONTATO POR: contato@seropen.com.br