

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DOS PRODUTOS DIGITAIS DA UNIVERSIDADE DAS MILHAS (“UDM”)

Última atualização: 06/02/2026 · v2.0.1

SUMÁRIO

1	OBJETO, IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES E DEFINIÇÕES	3
2	PRODUTOS, MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO E ACESSO	5
3	ENTREGA DOS PRODUTOS E ACESSO AOS CONTEÚDOS	6
4	PAGAMENTO, RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA, CANCELAMENTO, REEMBOLSO E ALTERAÇÕES DE PLANO	8
5	USO DOS AMBIENTES, CONDUTA E PROTEÇÃO DA COMUNIDADE	12
6	CAMPANHAS, CUPONS E CONDIÇÕES PROMOCIONAIS	17
7	DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO E LIMITAÇÕES OPERACIONAIS	18
8	PLATAFORMAS DE TERCEIROS E MEIOS DE ENTREGA	19
9	PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)	20
10	SUSPENSÃO, RESCISÃO E DESCONTINUIDADE DO SERVIÇO	23
11	ATENDIMENTO E CANAIS OFICIAIS	27
12	DISPOSIÇÕES FINAIS	27

1. OBJETO, IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES E DEFINIÇÕES

1.1. Estes Termos e Condições (“Termos”) regulam a contratação, o acesso e o uso dos produtos digitais ofertados por **UNIVERSIDADE DAS MILHAS LTDA**, inscrita no **CNPJ nº 63.244.502/0001-88**, com sede na **Rua Afonso Braz, 864, conj. 61, Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04511-001, Brasil**, doravante denominada “Universidade das Milhas” ou “UDM”.

1.2. A **UDM** é a detentora e responsável pelos seguintes produtos digitais:

- a) **Alertas de Viagem do Passageiro de Primeira** (“Alertas de Viagem do PP” ou “Alertas”), **prestados e geridos pela UDM**; e
- b) Cursos, treinamentos e demais conteúdos educacionais, comercializados sob a marca “Universidade das Milhas”.

1.2.1. Titularidade e uso da marca Passageiro de Primeira. A marca **PASSAGEIRO DE PRIMEIRA (“PP”)** é de titularidade de **PASSAGEIRO DE PRIMEIRA LTDA**, CNPJ nº **23.426.954/0001-66**, com sede na **Rua Afonso Braz, 864, conj. 61, Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04511-001, Brasil**. Os Alertas são comercializados sob a marca **PP** e prestados pela **UDM**, que é a **única responsável pela relação contratual** com o **Usuário** nos termos deste instrumento.

1.3. Definições. Para fins destes Termos, aplicam-se as seguintes definições:

- a) **Usuário**: qualquer pessoa que contrate, acesse ou utilize produtos digitais da **UDM**.
- b) **Assinante**: **Usuário** que contrata produto no modelo de assinatura (recorrente), incluindo os **Alertas** e/ou produtos educacionais disponibilizados por assinatura.

c) **Aluno: Usuário** que adquire e/ou acessa produto educacional (curso, treinamento, guia ou conteúdo), seja no modelo de compra única (acesso por prazo) ou por assinatura.

d) **Alertas (Serviço)**: envio e/ou disponibilização de oportunidades e informações sobre viagens e milhas, conforme o produto contratado.

e) **Grupos/Canais de Alertas (meio)**: canais fechados usados para entrega dos Alertas, atualmente em aplicativos de mensagem, sem interação entre membros.

f) **Grupos Abertos (ambientes interativos)**: ambientes de conversas e networking com interação entre participantes, administrados pela **UDM**, cujo acesso pode estar incluído em determinados produtos, planos, assinaturas ou combos, conforme indicado na página do produto, no checkout e/ou no próprio ambiente, incluindo as **Salas VIP do PP**.

g) **Salas VIP do PP**: modalidade de Grupo Aberto vinculada a produtos e/ou combos relacionados aos Alertas, com foco e regras próprias de convivência, conforme informado no ambiente.

h) **Cursos, Treinamentos e Guias (Produtos educacionais)**: conteúdos educacionais disponibilizados com aulas gravadas e materiais complementares, com acesso por prazo determinado ou por assinatura, conforme o caso.

i) **Plataforma de pagamento e gestão**: sistema terceirizado utilizado pela **UDM** para processamento de pagamentos e gestão de assinaturas e acessos, operado pela **HUBLA TECNOLOGIA LTDA (“Hubla”)**.

j) **Plano**: modalidade de contratação (mensal, anual ou compra única com acesso por prazo).

k) **Ciclo de cobrança**: período de vigência entre cobranças de uma assinatura (mensal ou anual).

l) **Renovação automática**: renovação do plano ao final do **ciclo de cobrança**, com cobrança recorrente, até que o **Assinante** cancele a renovação automática.

m) **Cancelamento (da assinatura)**: cancelamento da renovação automática para evitar novas cobranças, mantendo-se o acesso até o fim do ciclo de cobrança já pago, salvo hipóteses previstas nestes Termos.

n) **Reembolso**: devolução de valores pagos, quando aplicável, conforme estes Termos e a legislação.

1.4. Ao contratar qualquer produto digital da **UDM**, o **Usuário** declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente estes Termos.

2. PRODUTOS, MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO E ACESSO

2.1. A **UDM** oferece produtos digitais nos seguintes modelos:

2.1.1. **Alertas de Viagem do PP** (assinatura): **cobrança recorrente com renovação automática**, em plano mensal ou anual.

2.1.2. **Cursos, treinamentos e guias** (compra única): **pagamento único com acesso por prazo determinado**, conforme informado na página do produto (por exemplo, 6 ou 12 meses).

2.2. Os detalhes do produto (conteúdo, vigência, prazo de acesso, preço, canal de entrega e condições específicas) serão apresentados no ato da contratação (página do produto e/ou checkout) e integram estes Termos para todos os fins.

2.3. A **UDM** pode disponibilizar produtos educacionais no modelo de assinatura. Nessas hipóteses, o **Usuário** será **Aluno** e também **Assinante**, aplicando-se as regras de **renovação automática**, cancelamento e **reembolso** previstas para

produtos recorrentes, conforme estes Termos e as condições apresentadas no ato da contratação.

3. ENTREGA DOS PRODUTOS E ACESSO AOS CONTEÚDOS

3.1. Alertas de Viagem do PP

3.1.1. Os **Alertas** consistem no envio e/ou disponibilização de informações sobre oportunidades de passagens aéreas com milhas, promoções, condições de emissão e conteúdos correlatos, em caráter coletivo.

3.1.2. Os **Alertas** são disponibilizados por **Grupos/Canais de Alertas** fechados em aplicativo de mensagens, atualmente via **WhatsApp**, podendo a **UDM** adotar outros meios de entrega conforme evolução do produto, **sem custo adicional ao Assinante**. Os grupos/canais são não interativos, destinados à entrega de alertas e comunicados. A interação entre membros ocorre apenas nas **Salas VIP**, quando contratadas.

3.1.3. Frequência e volume. Os **Alertas** são enviados, em regra, de segunda a sábado. A **UDM** poderá adotar metas editoriais de volume diário, quando indicadas na página do produto e/ou no ambiente de entrega, sem que isso constitua garantia de quantidade ou obrigação de envio de número específico de alertas em determinado dia. A disponibilidade de oportunidades pode variar e a operação pode ser impactada por feriados, manutenção, ajustes operacionais, indisponibilidades do meio de entrega (por exemplo, WhatsApp e/ou Meta) ou eventos de caso fortuito ou força maior. O serviço comercializado é o acesso ao produto durante a vigência contratada, observadas as limitações técnicas e de terceiros previstas nestes Termos.

3.1.4. O Assinante declara ciência de que preços, datas, destinos, classes de cabine, regras tarifárias e disponibilidade podem variar a qualquer momento, inclusive entre a identificação e o envio do alerta. A **UDM não garante disponibilidade no momento da tentativa de emissão**, tampouco a replicação de condições específicas.

3.2. Cursos, treinamentos e guias (produtos educacionais)

3.2.1. Os cursos, treinamentos e guias da **UDM** são, em regra, disponibilizados em formato de aulas gravadas, acessadas por streaming na plataforma de gestão da **Hubla**, conforme informado no ato da contratação.

3.2.2. Os cursos podem incluir materiais de apoio, usualmente em formato PDF, além de outros materiais complementares, conforme descrição do produto.

3.2.3. Durante o período de vigência do produto, o **Aluno** poderá ter acesso a suporte, nos canais indicados, limitado a dúvidas sobre acesso, uso do produto e esclarecimentos gerais do conteúdo, **não incluindo consultoria individual, análise de casos concretos ou atendimento em tempo real**.

3.2.4. Os cursos e materiais podem ser atualizados periodicamente por decisão editorial da **UDM**. O **Aluno** reconhece, contudo, que tais atualizações não constituem obrigação contratual, salvo quando expressamente previsto na oferta do produto.

3.3. Escopo geral

3.3.1. Os produtos digitais da **UDM não incluem consultoria individual, concierge, emissão de passagens, busca personalizada de trechos, nem**

intermediação de compra e venda de milhas e pontos. O **Usuário** realiza suas decisões e operações de forma autônoma e sob sua exclusiva responsabilidade.

4. PAGAMENTO, RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA, CANCELAMENTO, REEMBOLSO E ALTERAÇÕES DE PLANO

4.1. Planos e ciclos (assinaturas)

4.1.1. Produtos por assinatura (como os **Alertas** e, quando aplicável, produtos educacionais por assinatura) são comercializados em plano mensal ou anual, **com cobrança recorrente e renovação automática** ao final de cada ciclo.

4.1.2. No ato da contratação, **o Usuário autoriza cobranças futuras conforme o plano escolhido.** A assinatura permanecerá ativa até que o **Assinante** cancele a **renovação automática.**

4.1.3. Inadimplência e falha de cobrança. Em caso de não aprovação, atraso, chargeback, estorno ou qualquer falha na cobrança recorrente ou no pagamento (por exemplo, por expiração do cartão, insuficiência de limite ou bloqueio do meio de pagamento), **o acesso do Usuário poderá ser suspenso ou bloqueado até a regularização,** inclusive por processamento automático da plataforma de pagamento e gestão (**Hubla**), sem prejuízo de outras medidas cabíveis nos termos destes Termos e da legislação aplicável.

4.2. Renovação automática e aviso prévio

4.2.1. Renovação automática e ciência do **Assinante.** **A renovação automática ocorre ao final de cada ciclo de cobrança, conforme plano contratado, mediante**

cobrança recorrente previamente autorizada no ato da contratação. O Assinante declara ciência de que é responsável por acompanhar a vigência do seu plano e **pode cancelar a renovação automática a qualquer momento** pelos canais oficiais indicados na Seção 11 destes Termos, para evitar cobranças futuras. A UDM pode, por liberalidade, enviar lembretes antes da cobrança, sem que isso constitua obrigação.

4.3. Cancelamento da assinatura (cancelamento da renovação automática)

4.3.1. O cancelamento da assinatura significa o **cancelamento da renovação automática**, para evitar cobranças futuras. Salvo hipóteses de suspensão/cancelamento previstas nestes Termos, o acesso permanece ativo até o final do ciclo vigente já pago.

4.3.2. Exemplos (efeito do cancelamento):

- a) **Plano mensal:** cancelado durante o ciclo, o acesso segue até o final do mês vigente.
- b) **Plano anual:** cancelado durante o ciclo, o acesso segue até o final do período anual vigente.

4.4. Reembolso (regras e distinções)

4.4.1. **Compra inicial (assinatura e compra única).** Em contratações realizadas fora do estabelecimento comercial (por exemplo, pela internet), o **Usuário** poderá solicitar o **reembolso integral em até 7 (sete) dias corridos** contados da confirmação do pagamento, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando aplicável.

4.4.2. **Renovação automática (assinaturas) e reembolso.** A renovação automática corresponde à continuidade da assinatura, com cobrança recorrente previamente autorizada no ato da contratação, até cancelamento pelo **Assinante**. Para

reforçar transparência e boa-fé, a **UDM** adota a seguinte política para cobranças de renovação, sem prejuízo de direitos previstos em lei:

a) **Cancelamento:** o **Assinante** pode cancelar a renovação automática a qualquer momento para evitar cobranças futuras, mantendo o acesso até o final do ciclo vigente já pago;

b) **Pedido em até 7 (sete) dias corridos da confirmação do pagamento da renovação:** o **Assinante** poderá solicitar **reembolso integral** do valor da renovação, desde que o pedido seja realizado pelos canais oficiais indicados na Seção 11 destes Termos;

c) **Pedido após 7 (sete) dias corridos da confirmação do pagamento da renovação:** como regra, **não haverá reembolso**, ressalvadas as hipóteses do item 4.4.3 e demais hipóteses legais.

4.4.3. Exceções. Exceções poderão ser analisadas nas hipóteses de: (i) cobrança indevida comprovada (duplicidade, erro operacional); e/ou (ii) falha comprovada imputável à **UDM** que inviabilize a entrega do serviço de forma relevante e duradoura.

4.4.4. Pedidos de exceção. Pedidos de exceção serão analisados caso a caso, sem obrigação de deferimento, ressalvadas as hipóteses legais.

4.4.5. Cursos, treinamentos e guias (compra única). Cursos, treinamentos e guias são, em regra, adquiridos por compra única, com acesso por prazo determinado, conforme informado na oferta.

4.4.6. **Reembolso (compra única).** Em contratações realizadas fora do estabelecimento comercial (por exemplo, pela internet), o **Usuário** poderá solicitar o **reembolso integral em até 7 (sete) dias corridos** contados da confirmação do pagamento, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando

aplicável. Após esse prazo, não haverá reembolso, mantendo-se o acesso pelo período contratado, ressalvadas hipóteses legais.

4.4.7. Produto educacional por assinatura. Caso um curso, guia ou conteúdo educacional seja disponibilizado no modelo de assinatura, aplicam-se, no que couber, as regras de assinatura desta Seção 4, incluindo renovação automática (item 4.2), cancelamento da renovação automática (item 4.3) e reembolso aplicável a produtos recorrentes (item 4.4).

4.5. Alterações de plano e produto

4.5.1. Canais.

a) **Troca entre produtos diferentes (upgrade/downgrade):** somente via Central de Atendimento, por se tratar de procedimento operacional e administrativo, que envolve apuração de saldo, cancelamento do produto atual e aplicação de crédito em dias no novo produto.

b) **Upgrade de periodicidade do mesmo produto (ex.: mensal para anual):** quando disponível, pode ser realizado diretamente pelo **Usuário** na **Hubla**, conforme item 4.5.5.

4.5.2. **Troca entre produtos diferentes e apuração do crédito.** Mediante solicitação, a **UDM** poderá, conforme viabilidade operacional, apurar um saldo proporcional do produto atual com base no valor pago e no tempo efetivamente utilizado, aplicando esse saldo exclusivamente como crédito em dias no novo produto.

4.5.3. A troca não altera o preço de venda do novo produto, que será contratado pelo preço exibido no checkout no momento da compra. **O saldo apurado do produto anterior será aplicado somente como crédito em dias no novo produto.** Para padronizar o custo diário e evitar distorções por promoções, o crédito em dias será

calculado com base no preço padrão (não promocional) do novo produto, quando existente, entendido como o preço de referência do produto sem aplicação de cupom, campanha, desconto temporário ou condição especial.

4.5.4. Regras e limitações do crédito. O crédito:

- a) **não é convertido em reembolso em dinheiro;**
- b) depende de validação operacional pela UDM;
- c) **pode ter limitações por vigência operacional**, regras do plano e restrições técnicas; e
- d) pode ser negado em caso de abuso, fraude, violação destes Termos ou justa causa.

4.5.5. Upgrade de periodicidade do mesmo produto. Quando disponível, o **Usuário** pode solicitar diretamente em <https://pdla.com/minha-assinatura>, localizando a assinatura e selecionando UPGRADE. As condições aplicáveis serão exibidas no momento da alteração.

4.5.6. Aplicação. Esta Seção 4.5 aplica-se:

- a) a produtos por assinatura; e
- b) a produtos de compra única quando houver versões/níveis do mesmo produto (ex.: versões de um guia), hipótese em que o crédito, quando concedido, será aplicado como dias, respeitado o prazo de acesso.

5. USO DOS AMBIENTES, CONDUTA E PROTEÇÃO DA COMUNIDADE

5.1. Canais de Entrega (Grupos de Alertas fechados, sem interação)

5.1.1. Conceito e finalidade. Os **Grupos de Alertas** (ou canais equivalentes) são ambientes fechados e não interativos, destinados exclusivamente à entrega de **Alertas** e comunicados operacionais relacionados ao produto contratado.

5.1.2. **É proibido adotar qualquer conduta que prejudique a entrega, a organização ou a continuidade dos Alertas**, incluindo, sem limitação:

- a) tentar contornar ou burlar configurações do grupo/canal (por exemplo, buscar meios de publicar mensagens quando o canal é fechado);
- b) incentivar, organizar ou divulgar a migração de membros para conversas paralelas com base no ambiente oficial (por exemplo, usando nome, marca, identidade, linguagem, prints, convites ou qualquer referência que induza associação com o canal oficial), com finalidade de substituir o canal oficial, confundir os participantes, redistribuir o conteúdo ou prejudicar a dinâmica do ambiente oficial.

5.1.3. “Canais paralelos” e o que isso significa. Para evitar dúvida: “canais paralelos” incluem grupos, listas, comunidades, canais, ou qualquer estrutura criada por usuário ou terceiro que:

- a) use o canal oficial como base de recrutamento (por exemplo, convidar membros a partir do canal oficial); e/ou
- b) gere confusão com o ambiente oficial (por exemplo, se passar por grupo oficial, usar nome, marca, identidade ou linguagem para parecer oficial); e/ou
- c) tenha como finalidade replicar, redistribuir ou organizar a entrega do conteúdo que deveria permanecer no ambiente oficial.

A existência de grupos externos não é proibida por si só. O que é proibido é usar o ambiente oficial para criar confusão, prejudicar a dinâmica, induzir membros ao erro, ou viabilizar violação destes Termos.

5.2. Ambientes Interativos (Grupos Abertos, incluindo Salas VIP e grupos de alunos)

5.2.1. Conceito e disponibilidade. A **UDM** poderá disponibilizar ambientes interativos de conversas e networking, em aplicativos de mensagens ou plataformas similares, incluindo, sem limitação: grupos abertos de alunos (vinculados a cursos e produtos educacionais da **UDM**), **Salas VIP do PP**, e demais grupos e comunidades digitais operados e/ou moderados pela **UDM** (em conjunto, “**Ambientes Interativos**”). O acesso a cada **Ambiente Interativo** será condicionado ao produto, plano ou assinatura vigente, conforme indicado na página do produto, no checkout e/ou no próprio ambiente.

5.2.2. **Foco, finalidade e regras do ambiente.** Cada Ambiente Interativo possui foco e finalidade próprios, definidos no próprio ambiente e/ou na oferta do produto. O **Usuário concorda em respeitar as regras específicas comunicadas no ambiente**, bem como orientações da moderação, para preservar a organização, o propósito e a experiência dos participantes.

5.2.3. Objetividade e forma de comunicação. Os **Ambientes Interativos** destinam-se a trocas objetivas, diretas e relacionadas ao foco do ambiente. Não se configuram como espaço para relatos pessoais extensos ou conversas alheias ao tema. Sempre que possível, os participantes deverão consolidar dúvidas e contribuições em mensagens completas e claras, evitando múltiplas mensagens fragmentadas que prejudiquem a leitura, a organização e a dinâmica do grupo.

5.2.4. **Condutas proibidas (categorias).** É vedado, sob qualquer forma:

a) **Ofensas e agressões:** ataques pessoais, insultos, assédio, discriminação, ameaças, intimidação, perseguição ou linguagem ofensiva;

b) **Desorganização do ambiente:** spam, flooding, poluição do grupo, repetição excessiva, ou insistência em assuntos que prejudiquem a dinâmica;

c) **Desvio de foco:** desvio reiterado de tema, especialmente após orientação da moderação;

d) **Tentativas de burlar a moderação:** criar conflitos, mobilizações, tumultos, ataques coordenados ou qualquer conduta destinada a contornar decisões de moderação;

e) **Privacidade:** exposição de dados, compartilhamento de prints fora de contexto, identificação indevida de membros, ou qualquer violação de privacidade.

5.2.5. **Promoção comercial e links.**

Para fins deste item, considera-se “promoção comercial” qualquer oferta, divulgação, intermediação ou captação de interesse para produtos, serviços, consultorias, grupos paralelos ou conteúdos externos, incluindo links de afiliados, comissionados, patrocinados ou com qualquer forma de remuneração direta ou indireta.

a) No privado: **é proibido abordar, contatar ou assediar membros por mensagem privada com finalidade de promoção comercial**, salvo autorização prévia, expressa e por escrito da **UDM**;

b) No ambiente: **é proibido publicar, divulgar, sugerir ou promover, nos Ambientes Interativos**, qualquer iniciativa de caráter comercial ou de promoção comercial, salvo autorização prévia, expressa e por escrito da **UDM**;

c) Links meramente informativos: é permitido compartilhar links sem remuneração (por exemplo, referência a um produto ou serviço para esclarecer dúvida pontual), desde que relacionados ao tema e de forma moderada;

d) **Violação grave:** o descumprimento deste item poderá ser tratado como violação grave, sujeitando o **Usuário** às medidas de moderação e penalidades previstas nestes Termos.

5.3. Compartilhamento indevido de conteúdo (aplicável a todos os produtos e ambientes)

5.3.1. Proibição geral. **É proibido reproduzir, copiar, gravar, repassar, divulgar, disponibilizar, redistribuir, publicar ou compartilhar**, total ou parcialmente, por qualquer meio, **o conteúdo dos produtos digitais da UDM e/ou do PP sob gestão da UDM** (incluindo mensagens, alertas, instruções, materiais, PDFs, aulas, guias e quaisquer conteúdos correlatos), **com terceiros**, inclusive por meio de prints, encaminhamentos, grupos paralelos, redes sociais, e-mail, sites ou qualquer outra forma de distribuição, ressalvadas hipóteses legais.

5.3.2. Abrangência. A proibição inclui o compartilhamento em formato de resumo, adaptação, compilação, curadoria, lista de emissões, ou qualquer reorganização do conteúdo, ainda que sem atribuição de autoria ou com alegação de uso “apenas informativo”.

5.3.3. **Violação grave.** O descumprimento desta cláusula será considerado violação grave, sujeitando o **Usuário** às medidas previstas na Seção 5.4, **sem direito a reembolso**, ressalvadas hipóteses legais.

5.4. Moderação e penalidades

5.4.1. Medidas de moderação. A **UDM** poderá aplicar, a seu critério, **medidas de moderação e penalidade** proporcionais à gravidade e à recorrência da conduta, incluindo advertência, restrição temporária do ambiente (por exemplo, trancar o grupo por tempo limitado), bloqueio temporário, exclusão do ambiente, cancelamento do acesso a ambientes e produtos digitais, bloqueio para futuras adesões e adoção das medidas administrativas, civis e/ou criminais cabíveis, inclusive para apuração de perdas e danos, quando aplicável.

5.4.2. **Tolerância zero.** Condutas envolvendo ofensas, agressões, assédio, discriminação ou intolerância (incluindo, sem limitação, racismo, machismo, misoginia, homofobia, transfobia, xenofobia, capacitismo e demais formas de preconceito), ameaças, intimidação, perseguição, incitação ao ódio, promoção comercial não autorizada e compartilhamento indevido de conteúdo poderão resultar em remoção imediata, **sem necessidade de advertência prévia e sem direito a reembolso**, ressalvadas hipóteses legais.

6. CAMPANHAS, CUPONS E CONDIÇÕES PROMOCIONAIS

6.1. A **UDM** poderá disponibilizar cupons, campanhas e condições promocionais por tempo limitado, com regras específicas informadas no momento da oferta, incluindo, quando aplicável: vigência, público elegível, produtos participantes, limite de uso, forma de resgate, restrições e demais critérios.

6.2. Salvo indicação expressa em sentido contrário, promoções:

- a) são pessoais e intransferíveis;
- b) não se acumulam com outras ofertas, cupons ou campanhas;
- c) podem estar sujeitas a limites de quantidade, disponibilidade e encerramento antecipado.

6.3. A **UDM** poderá, a seu critério, suspender, encerrar, prorrogar ou alterar campanhas e cupons por motivos técnicos, operacionais, de prevenção a fraudes ou adequação comercial, sem afetar contratações já concluídas e válidas, nos termos da oferta vigente no momento da compra.

6.4. O uso indevido de cupons, tentativa de burlar regras promocionais, utilização de meios fraudulentos ou obtenção de vantagem indevida poderá resultar no cancelamento do benefício, bloqueio do cupom, cancelamento do acesso ao produto, bloqueio para novas contratações e adoção das medidas cabíveis, sem direito a reembolso, ressalvadas hipóteses legais.

6.5. Em caso de divergência entre este documento e as condições específicas de uma promoção divulgada no ato da oferta, prevalecerão as condições específicas daquela promoção, exclusivamente no que se referirem à campanha em questão.

7. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO E LIMITAÇÕES OPERACIONAIS

7.1. A **UDM** empregará esforços razoáveis para manter a continuidade dos produtos digitais durante a vigência contratada, podendo ocorrer interrupções temporárias por manutenção, ajustes operacionais, atualização de sistemas, segurança, ou eventos de caso fortuito ou força maior.

7.2. **Interrupções pontuais ou instabilidades transitórias não geram**, por si só, **direito a reembolso ou indenização**. Em situações relevantes, a **UDM** poderá conceder extensão de prazo, crédito proporcional ou outra medida equivalente, a seu critério, considerando a duração e o impacto efetivo, sempre observada a legislação aplicável.

7.3. As limitações e responsabilidades envolvendo plataformas de terceiros (meios de entrega, pagamentos, streaming e gestão de acessos) estão detalhadas na Seção seguinte.

8. PLATAFORMAS DE TERCEIROS E MEIOS DE ENTREGA

8.1. Meio de entrega e plataforma de terceiros (WhatsApp). Os **Alertas** são atualmente disponibilizados principalmente por meio do **WhatsApp**, aplicativo operado por empresa terceira integrante do grupo **Meta Platforms, Inc.**, doravante denominada “**Meta**”. O **Usuário** reconhece que o WhatsApp possui políticas próprias, **limitações e instabilidades que podem impactar a entrega dos Alertas**, incluindo quedas, indisponibilidades, restrições, bloqueios e alterações operacionais da plataforma.

8.2. Responsabilidade por falhas do meio (WhatsApp). A **UDM** não controla o funcionamento do **WhatsApp** e não se responsabiliza por falhas, indisponibilidades, restrições, bloqueios, limitações técnicas ou decisões operacionais atribuíveis exclusiva ou predominantemente ao **WhatsApp** e/ou à **Meta**. Quando tecnicamente viável, a **UDM** poderá adotar meios alternativos de entrega ou medidas razoáveis de mitigação, sem que isso constitua obrigação permanente, preservado o equilíbrio contratual e a legislação aplicável.

8.3. Gestão técnica de pagamentos e acessos. A gestão técnica de pagamentos, cobranças recorrentes, assinaturas, acesso a conteúdos (incluindo streaming de aulas) e liberação ou bloqueio de acessos aos ambientes e à área do **Usuário** é realizada por plataforma terceirizada operada pela **HUBLA TECNOLOGIA LTDA**, doravante denominada “**Hubla**”. O **Usuário** reconhece que a plataforma pode estar sujeita a limitações e indisponibilidades técnicas, sem prejuízo das responsabilidades legais aplicáveis.

8.4. Suporte e responsabilidades. Em questões estritamente técnicas da plataforma de gestão (por exemplo, login, acesso, cobrança, renovação e

processamento de assinatura), pode ser necessário acionar os canais da **Hubla**. Isso **não afasta a responsabilidade da UDM pela prestação do produto contratado**, nem limita direitos previstos em lei. Quando acionada, a **UDM** prestará suporte dentro do escopo razoável e poderá orientar e coordenar o encaminhamento com a **Hubla**, conforme o caso.

8.5. Canais de suporte Hubla:

- a) suporte: <https://help.hub.la/hc/pt-br>
- b) e-mail: suporte@hub.la

9. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

9.1. A **UDM** realiza o tratamento de dados pessoais conforme a **Lei nº 13.709/2018** (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, “**LGPD**”) e demais normas aplicáveis, observando princípios de finalidade, adequação, necessidade, transparência e segurança.

9.2. Dados tratados. Poderão ser tratados, conforme necessário:

- a) dados de identificação e contato (por exemplo, nome, CPF, e-mail e telefone) e, quando necessário para faturamento, antifraude ou cobrança, dados cadastrais adicionais exigidos por fornecedores de pagamento;
- b) dados de pagamento e cobrança (status de pagamento, histórico de transações), processados conforme regras e infraestrutura dos fornecedores envolvidos;
- c) dados de acesso e uso (logs, registros de login, acesso a áreas, consumo de conteúdo, eventos técnicos);

d) dados necessários à prestação do serviço (identificação do **Usuário** para liberação de acessos, validação de assinatura, inclusão/gestão em grupos/canais e ambientes).

9.3. Finalidades. Os dados poderão ser tratados para:

- a) viabilizar contratação, cobrança, renovação, cancelamento, liberação e controle de acesso;
- b) prestar suporte e atendimento, prevenção a fraudes, auditoria e segurança;
- c) cumprir obrigações legais e regulatórias;
- d) melhorar produtos, prevenir abusos e garantir integridade dos ambientes;
- e) enviar comunicações operacionais relacionadas ao produto contratado (avisos de acesso, alterações de ambiente, comunicados relevantes).

9.4. Comunicações. A **UDM** poderá enviar comunicações necessárias à execução do contrato e à prestação do serviço, inclusive para confirmação de contratação, liberação e gestão de acessos, suporte, segurança, prevenção a fraudes, mudanças técnicas, manutenção, alterações de canais/ambientes e comunicados operacionais relevantes. Eventuais comunicações informativas ou promocionais poderão ser enviadas nos mesmos canais utilizados pelo produto, observada a legislação aplicável.

9.5. Bases legais. O tratamento ocorrerá com fundamento, conforme o caso, em:

- a) execução de contrato ou de procedimentos preliminares;
- b) cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- c) legítimo interesse, quando aplicável e observado o equilíbrio com direitos do titular;
- d) consentimento, quando exigido.

9.6. Compartilhamento com terceiros. A **UDM** poderá compartilhar dados pessoais com fornecedores estritamente necessários à prestação do serviço e operação do produto (por exemplo, **Hubla**, provedores de infraestrutura e meios de entrega). O compartilhamento será limitado ao necessário e, quando aplicável, submetido a obrigações de confidencialidade e segurança.

9.7. Transferência internacional. Em razão do uso de plataformas e infraestrutura de terceiros, alguns fornecedores podem estar localizados no exterior, podendo ocorrer transferência internacional de dados, observadas as bases legais e salvaguardas aplicáveis.

9.8. Segurança da informação. A **UDM** adota medidas razoáveis e compatíveis com a natureza dos dados para proteger informações contra acessos não autorizados, perda, alteração e vazamento, incluindo, quando aplicável: controles de acesso, registros de logs, boas práticas de autenticação, gestão de permissões, e uso de provedores com padrões de segurança reconhecidos. Nenhum sistema é totalmente imune, mas a **UDM** mantém esforços contínuos de melhoria.

9.9. Retenção e armazenamento. Os dados serão armazenados pelo tempo necessário para cumprir as finalidades informadas e obrigações legais, incluindo prazos de guarda aplicáveis, e poderão ser eliminados ou anonimizados quando não mais necessários, ressalvadas hipóteses legais.

9.10. Direitos do titular. O **Usuário** poderá exercer os direitos previstos na **LGPD** (como confirmação, acesso, correção e informação sobre compartilhamentos), nos termos legais. Alguns pedidos podem ser limitados por requisitos de execução do contrato, segurança e funcionamento de plataformas de terceiros (por exemplo, identificação em grupos/canais no **WhatsApp**). Quando aplicável, a **UDM** adotará as

medidas possíveis, incluindo encerramento de acessos e remoção do **Usuário** dos ambientes.

9.11. Encarregado e canal. Solicitações relacionadas à privacidade e proteção de dados poderão ser enviadas para contato@universidadedasmilhas.com, que funciona como canal de atendimento e contato com o Encarregado (DPO).

9.12. **Política de Privacidade.** O tratamento de dados pessoais no contexto destes Termos é detalhado na Política de Privacidade disponível em <https://universidadedasmilhas.com/politica-de-privacidade> e, quando utilizado, em seu link curto <https://pdla.com/politica-de-privacidade>, que integra estes Termos para todos os fins.

10. SUSPENSÃO, RESCISÃO E DESCONTINUIDADE DO SERVIÇO

10.1. Princípios gerais (clareza e equilíbrio)

10.1.1. A **UDM** poderá recusar contratação, suspender ou cancelar acessos em situações justificadas e proporcionais, para proteger a comunidade, o serviço, a segurança e a conformidade legal, sempre observando o CDC e demais normas aplicáveis.

10.1.2. Sempre que razoavelmente possível, a **UDM** buscará:

- a) aplicar medidas graduais (por exemplo, advertência antes de sanções mais severas), exceto em casos graves;
- b) registrar a ocorrência e manter rastreabilidade interna; e
- c) oferecer canal de contato para esclarecimento e revisão, quando cabível.

10.2. Cancelamento por justa causa atribuível ao **Usuário** (conduta, fraude e abuso)

10.2.1. A **UDM** poderá suspender ou cancelar o acesso do **Usuário** aos produtos, ambientes e conteúdos, total ou parcialmente, quando houver justa causa, incluindo:

- a) violação destes Termos, de regras específicas do ambiente ou de orientações de moderação;
- b) suspeita fundamentada, indício ou confirmação de fraude, má-fé, abuso, tentativa de burlar regras, acesso indevido, compartilhamento indevido de conteúdo, revenda, redistribuição ou uso incompatível com o produto contratado;
- c) chargeback abusivo, contestação indevida, tentativa de estorno fora dos canais adequados ou conduta que gere risco operacional/financeiro relevante à **UDM**;
- d) condutas que coloquem em risco a comunidade, a segurança dos membros, a integridade do serviço, a reputação da **UDM** e/ou do **PP** ou a conformidade legal;
- e) determinação legal, judicial ou de autoridade competente;
- f) necessidade técnica, operacional ou de segurança (por exemplo, prevenção de incidentes e manutenção emergencial).

10.2.2. Medidas imediatas em casos graves. Em hipóteses graves (por exemplo, compartilhamento indevido de conteúdo, assédio, discriminação, ataques coordenados, fraude), a **UDM** poderá aplicar remoção imediata, sem advertência prévia, para preservação do ambiente, sem prejuízo de apuração posterior.

10.3. Suspensão para apuração (medida temporária)

10.3.1. A suspensão poderá ser aplicada como medida temporária para apuração interna, preservação do ambiente ou mitigação de risco.

10.3.2. Sempre que possível, o **Usuário** será informado do motivo geral da suspensão e do canal de contato, respeitadas limitações de segurança e investigação.

10.4. Efeitos financeiros em caso de justa causa do **Usuário** (CDC)

10.4.1. Se o **cancelamento ocorrer por justa causa atribuível ao Usuário** (itens 10.2 e 10.3), a **UDM poderá remover o Usuário imediatamente de ambientes e acessos**, inclusive antes do término do ciclo vigente, e **não haverá reembolso**, ressalvadas hipóteses legais e situações em que a legislação imponha solução diversa.

10.4.2. Nada nesta cláusula impede o **Usuário** de exercer direitos legais, inclusive contestar cobranças indevidas ou requerer análise quando houver evidências objetivas de erro.

10.5. Descontinuidade do produto, mudança relevante e decisão comercial (sem culpa do **Usuário**)

10.5.1. A **UDM** poderá, por decisão comercial ou estratégica, descontinuar produtos, alterar formatos, migrar meios de entrega, encerrar a oferta de determinado serviço ou substituir funcionalidades, desde que preserve o equilíbrio contratual e mitigue impactos ao **Usuário**.

10.5.2. Comunicação prévia. Em caso de descontinuidade ou mudança relevante que afete o acesso do **Usuário**, a **UDM** comunicará com antecedência razoável sempre que possível, preferencialmente por canais oficiais do produto.

10.5.3. Medidas de mitigação. Quando a decisão for da **UDM** e não houver culpa do **Usuário**, a **UDM** adotará medida razoável e equivalente, conforme o caso, tais como:

- a) migração para produto equivalente ou substituto, sem custo adicional, pelo período restante; ou
- b) extensão de acesso por prazo compatível; ou
- c) crédito proporcional; ou
- d) reembolso proporcional do período não usufruído, quando aplicável.

10.5.4. Proporcionalidade. A proporcionalidade considerará, conforme aplicável:

- a) tempo restante do ciclo (assinaturas) ou prazo restante de acesso (compra única); e
- b) escopo efetivamente interrompido.

10.6. Encerramento por inviabilidade técnica ou de terceiros

10.6.1. Se o encerramento do serviço decorrer de inviabilidade técnica relevante ou de restrições estruturais impostas por plataformas de terceiros (por exemplo, mudanças substanciais do **WhatsApp/Meta** ou indisponibilidade permanente), a **UDM** buscará oferecer **alternativa de entrega equivalente**, ou aplicar as medidas do item 10.5.3, conforme viabilidade e proporcionalidade.

10.7. Preservação de direitos do consumidor

10.7.1. Nada nestes Termos limita direitos assegurados ao consumidor por lei, incluindo normas do **Código de Defesa do Consumidor** e da **LGPD**, quando aplicáveis.

11. ATENDIMENTO E CANAIS OFICIAIS

11.1. Alertas de Viagem do PP

- a) E-mail: alertas@passageirodeprimeira.com
- b) Controle da assinatura: <https://pdla.com/minha-assinatura>
- c) Acesso aos grupos de alertas: <https://pdla.com/meus-grupos>
- d) Canal de cancelamento: <https://pdla.com/cancelamento>

11.2. Cursos, treinamentos e guias (produtos educacionais)

- a) E-mail: contato@universidadedasmilhas.com
- b) Acesso aos cursos: <https://pdla.com/meus-cursos>
- c) Canal de reembolso: <https://pdla.com/reembolso>

11.3. Observação importante sobre uso dos canais

Para maior agilidade e rastreabilidade:

- (i) cancelamento de assinatura deve ser solicitado pelo **Canal de cancelamento** (item 11.1, alínea d);
- (ii) reembolso de cursos/guias (quando aplicável) deve ser solicitado pelo **Canal de reembolso** (item 11.2, alínea c); e
- (iii) demais solicitações devem ser encaminhadas aos e-mails oficiais do respectivo produto.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. Acesso pessoal e intransferível. O **acesso aos produtos digitais da UDM é pessoal e intransferível**, seja no modelo de assinatura ou de compra única. **É vedada a cessão, o compartilhamento ou a transferência**, total ou parcial, por

qualquer meio, incluindo credenciais de acesso, conteúdos e benefícios associados ao produto.

12.2. Invalidade parcial. Caso qualquer cláusula seja considerada inválida ou inexecutável, as demais permanecerão válidas e em pleno vigor.

12.3. Versões e vigência. Estes Termos substituem integralmente versões anteriores e entram em vigor na data de sua publicação e/ou disponibilização. A versão aplicável à contratação é aquela vigente no momento do aceite, conforme registro do sistema.

12.4. Atualizações. Estes Termos poderão ser atualizados. As alterações entram em vigor na data de sua publicação ou disponibilização nos canais oficiais e/ou na plataforma de contratação e acesso. Sempre que possível, a **UDM** poderá comunicar mudanças relevantes por meios razoáveis.

12.5. Propriedade intelectual e licença de uso. **Todo o conteúdo disponibilizado nos produtos digitais da UDM e/ou do PP sob gestão da UDM**, incluindo aulas, materiais, PDFs, guias, textos, imagens, vídeos, áudios, mensagens e alertas, além de marcas, nomes e identidade visual, **é protegido pela legislação aplicável e permanece de titularidade da UDM e/ou de seus licenciantes**. Ao **Usuário** é concedida licença limitada, pessoal, não exclusiva, **intransferível e não sublicenciável**, para acesso e uso exclusivamente para fins próprios, durante a vigência contratada, podendo ser revogada em caso de violação destes Termos, fraude, abuso ou uso não autorizado, sem prejuízo de outras medidas cabíveis. É vedada a reprodução, distribuição, compartilhamento, comercialização, cessão, remoção de avisos de direitos ou qualquer uso não autorizado, total ou parcial, ressalvadas hipóteses legais.

12.6. Lei aplicável e competência. Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas destes Termos, fica eleita a competência da **Comarca de São Paulo/SP**, ressalvadas as hipóteses em que a legislação aplicável assegure competência diversa ao consumidor.