

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

Para iniciar a utilização do serviço SUPORTE TÉCNICO oferecido pela plataforma DÁ UM HELP, disponível por website no link <https://daumhelp.online>, é necessária a leitura e confirmação deste Termo de Uso. Leia com bastante atenção.

NS NET SUPPORT SERVICOS EM TECNOLOGIA LTDA (“Netsupport”), sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ sob o nº. 20.653.620/0001-37, estabelecida no Brasil, com sede na cidade de São Paulo (SP), no bairro Vila Andrade, Rua Jandiatuba, 506, conjunto 303 torre A, CEP 05716-150, é uma pessoa jurídica de direito privado prestadora de serviços de suporte técnico de informática (“Serviços”), realizados aos contratantes (“Clientes”), por meio do site DÁ UM HELP (“Plataforma”).

Por intermédio destes Termos e Condições Gerais de Uso (“Termos”), a NETSUPPORT apresenta aos Clientes denominados (“Usuários”) as condições essenciais para o uso dos serviços oferecidos na Plataforma.

Os Termos relativos aos serviços de SUPORTE TÉCNICO, oferecido pela plataforma DÁ UM HELP estabelecem as condições gerais de uso e são de propriedade da empresa NETSUPPORT.

Ao utilizar os serviços da plataforma DÁ UM HELP, o Usuário declara sob as penas da Lei que está de acordo com as disposições deste Termo, considerando-se sempre a versão na data da utilização, podendo este Termo ser modificado a critério da NETSUPPORT.

1. Os presentes Termos estabelecem obrigações contratadas de livre e espontânea vontade, por tempo indeterminado, entre a Plataforma e seus Usuários.
2. Para utilizar os serviços da plataforma DÁ UM HELP o usuário deverá ter no mínimo 18 (dezoito) anos de idade. Uma vez atendido os requisitos e acessando serviço da plataforma DÁ UM HELP, o Usuário automaticamente manifesta plena aceitação em relação a todos os termos e as condições ora estabelecidos, e concorda que estes consistem no acordo integral entre ele e a NETSUPPORT, o qual consiste no detentor de todos os direitos sobre o Site.
3. É exclusivamente reservado à plataforma DÁ UM HELP o direito de modificar o presente acordo, bem como interromper ou suspender o acesso ao site, a qualquer tempo, sem necessidade de prévio aviso.
4. O Usuário deverá se manter atualizado em relação às modificações referentes ao Acordo, acessando-o periodicamente por meio do site. O uso contínuo dos serviços da plataforma DÁ UM HELP caracteriza a aceitação dos termos e condições do Acordo que vierem a sofrer alterações.
5. É reservado exclusivamente à plataforma DÁ UM HELP o direito de impedir o acesso do Usuário ao site e aos serviços, a qualquer tempo e sem prévia notificação, provisória ou definitivamente, caso sejam violados os termos e condições do presente TERMO ou norma legal aplicável, sem prejuízo da responsabilidade cível e criminal do Usuário decorrente da

- respectiva violação. Da mesma forma, consiste em direito irrenunciável do usuário cancelar o seu cadastramento na plataforma DÁ UM HELP, a qualquer tempo.
6. O conteúdo e os serviços disponibilizados na plataforma DÁ UM HELP são oferecidos “tais como são” e sem garantia de nenhuma natureza.
 7. A plataforma DÁ UM HELP concorda e reconhece que, pelos mais diversos fatores, e principalmente por se tratar de um ambiente eletrônico e virtual condicionado ao pleno acesso ao website por parte do Usuário, o website poderá apresentar falhas, defeitos, incorreções e/ou interrupções, razão pela qual a plataforma DÁ UM HELP não garante o pleno funcionamento e a plena disponibilidade do site, não se responsabilizando por eventuais danos causados ao usuário em decorrência de tal circunstância, seja de que natureza for, inclusive danos decorrentes de eventual cancelamento de atendimentos por falhas do site.
 8. A plataforma DÁ UM HELP tão somente se compromete a envidar seus melhores esforços para sanar qualquer anormalidade no funcionamento dentro da menor brevidade possível.
 9. O usuário é exclusivamente o responsável, perante a plataforma DÁ UM HELP, por todas as práticas diretas e indiretas envolvendo o uso dos serviços, incluindo o pagamento da assinatura mensal e a disponibilização das informações necessárias ao pagamento, como por exemplo número do Cartão de Crédito, nome completo, CNPJ, razão social, endereço, e-mail, telefone de contato.
 10. A NETSUPPORT não se responsabiliza por links externos contidos em seu sistema que possam redirecionar o usuário a ambiente externo a sua rede. A inclusão destes links na Plataforma não implica no endosso ou anuência da NETSUPPORT a quaisquer produtos, serviços, conteúdo, informação ou materiais oferecidos por, ou acessível aos Usuários, nos websites de terceiros. A NETSUPPORT não representa ou garante quaisquer websites de terceiros que os Usuários venham a acessar através da Plataforma. A NETSUPPORT não pode aceitar qualquer responsabilidade ou assumir qualquer obrigação com respeito a qualquer material contido em qualquer outro website.
 11. Todos os direitos autorais e marcas comerciais acessíveis através dos links da Plataforma são de propriedade dos respectivos donos dos websites ou dos seus licenciadores.

CADASTRO

12. Antes de utilizar os Serviços, o Usuário deve, obrigatoriamente, criar um cadastro na Plataforma, preenchendo correta e voluntariamente todos os campos do formulário. Na hipótese de estas informações acarretar danos ou prejuízos de qualquer natureza, a NETSUPPORT poderá tomar todas as medidas cabíveis para resguardar seus interesses e os interesses dos Usuários.
13. O nome de usuário, e-mail de acesso a plataforma DÁ UM HELP, são pessoais e intransferíveis, sendo de responsabilidade exclusiva do Usuário é vedada a disponibilização a terceiros, o Usuário se compromete a manter tais informações como confidenciais e, conseqüentemente, impedir que terceiros acessem o sistema utilizando tais informações.

14. Em caso de extravio das informações à terceiros não autorizados, bem como sobre qualquer outra suspeita ou conhecimento acerca de falha de segurança, o Usuário deverá informar imediatamente à NETSUPPORT.
15. Mediante a realização do cadastro, o Usuário declara e garante expressamente ser plenamente capaz, podendo exercer e usufruir livremente dos Serviços.
16. O Usuário deverá fornecer um endereço de e-mail válido, através do qual a NETSUPPORT realizará todas as comunicações necessárias.
17. Não será permitido ceder, vender, alugar ou transferir, de qualquer forma, a conta, que é intransferível.
18. A NETSUPPORT não será responsável por qualquer perda ou dano decorrente da falha do Usuário em cumprir o que estabelece esta seção.

SERVIÇOS

19. Os Serviços prestados pela NETSUPPORT aos Usuários incluem, mas não se limitam a: (i) instalação, configuração, diagnóstico e solução de problemas técnicos gerais de aplicativos e softwares; (ii) serviço de nuvem; (iii) remoção de vírus, spyware e malware; (iv) diagnóstico e solução de lentidão, travamentos diversos e manutenção preventiva; (v) configuração de roteadores e repetidores particulares wireless; (vi) instalação e configuração de impressoras; (vii) configuração, instalação de aplicativos, limpeza de arquivos, migração de aparelho de smartphones e tablets; (viii) instalação de aplicativos, configuração de rede e smart TVs.
20. Os dispositivos suportados pelos Serviços incluem, mas podem não se limitar a: (i) notebooks, computadores, desktops e ultrabooks; (ii) roteadores e repetidores wi-fi; (iii) impressoras e scanners; (iv) smartphones e tablets; (v) smart TVs.
21. Não estão inclusos nos Serviços prestados pela NETSUPPORT: (i) instalação de softwares piratas; (ii) venda de peças e equipamentos; (iii) cabeamento; (iv) projetos e obras elétricas e civis; (v) câmeras de segurança; (vi) servidores, BD e redes avançado.
22. Todos os serviços supramencionados serão prestados de forma remota.
23. O escopo dos Serviços, prestados diretamente pela NETSUPPORT exclusivamente aos Clientes, não deve ser utilizado para qualquer finalidade que não as expressamente autorizadas por estes Termos.
24. A NETSUPPORT se reserva o direito de, a qualquer tempo, modificar ou descontinuar, temporariamente ou permanentemente, os Serviços ou parte deles, com ou sem notificação. A NETSUPPORT não será responsabilizada, nem terá qualquer obrigação adicional, implícita ou explícita, para com o Cliente ou terceiros em razão de qualquer modificação, suspensão ou desativação dos Serviços.

25. O atendimento remoto dependerá da disponibilidade de agendamento, estando o Cliente que poderá haver situações em que não haja disponibilidade no dia e horário desejado.
26. O Cliente declara e concorda que a NETSUPPORT não está obrigada a solucionar a demanda que originou o chamado do Cliente, visto que a solução de tal demanda poderá depender de fatores externos, incluindo, mas não se limitando a, insumos, materiais, equipamentos e fatores relacionados ao ambiente do Cliente.
27. Durante a prestação do Serviço, o contato entre o Técnico e o Cliente pode ocorrer mediante os meios disponibilizados na Plataforma, os quais não estão sujeitos à cobrança de qualquer valor adicional, ou, caso desejem, por meio de aplicativos de mensagem externos, opções sujeitas ao pagamento das tarifas de operadora telefônica do Cliente, não reembolsáveis pela NETSUPPORT.

PREÇOS E PAGAMENTO

28. Os Serviços serão prestados mediante ao pagamento da assinatura, para que o Usuário tenha acesso ao agendamento dos Serviços, é necessário estar com o pagamento da assinatura em dia.
29. A assinatura do Serviço de Suporte Remoto Ilimitado é mensal, e o pagamento deverá ser realizado através de cartão de crédito. É de responsabilidade do Usuário manter atualizadas informações para o pagamento: número do cartão de crédito, nome completo, CNPJ, razão social, endereço, e-mail, telefone de contato.
30. No valor dos Serviços estão incluídos todos os tributos e demais encargos inerentes às atividades desenvolvidas, inclusive aqueles referentes às despesas financeiras, administrativas, com mão de obra, royalties, impostos, taxas, bem como quaisquer outros custos e despesas necessárias para a prestação dos Serviços.
31. Os tributos e demais encargos fiscais que forem devidos, direta ou indiretamente, em virtude dos valores pagos ou recebidos através deste Contrato ou em virtude de sua execução serão de responsabilidade do contribuinte assim definido na norma tributária, sem direito a reembolso.

DIREITOS E DEVERES

Da Netsupport

32. Realizada a assinatura dos Serviços de Suporte Remoto Ilimitado, a NETSUPPORT se compromete a garantir a entrega completa dos Serviços contratados.
33. A NETSUPPORT não responderá, em qualquer hipótese, por quaisquer problemas técnicos ou inconsistências apresentadas na infraestrutura do Cliente, em seus servidores, conexão de internet, velocidades de tráfego de dados.

Dos Clientes

34. O Cliente concorda em somente utilizar os Serviços para finalidades legítimas, em cumprimento destes Termos e de todas as leis aplicáveis, arcando com todas as penalidades, danos e consequências de assim não fazê-lo.
35. O Cliente deverá se responsabilizar pelo uso, guarda, manutenção e sigilo de todas as suas senhas de acesso, garantindo à NETSUPPORT que não compartilhará as mesmas com terceiros, exceto seus autorizados, que as utilizarão somente em benefício do próprio Cliente.
36. O Cliente não deverá ceder nem transferir sua conta a nenhuma outra pessoa ou entidade. O Cliente poderá ser solicitado a fornecer comprovante de identidade para acessar a Plataforma e/ou utilizar os Serviços, e está ciente de que poderá ter seu acesso e/ou utilização dos Serviços negados caso se recuse a fornecer comprovante de identidade.
37. O Cliente deverá fornecer à NETSUPPORT as orientações, prazos e especificações sobre os Serviços contratados, incluindo materiais impressos e/ou digitais com todas as informações necessárias à prestação dos Serviços.
38. Os vícios e defeitos que porventura sejam identificados nos Serviços após a sua conclusão devem ser comunicados à NETSUPPORT pelo Cliente, imediatamente após a sua constatação, por meio da Plataforma.
39. Caso a NETSUPPORT venha a ser responsabilizada por quaisquer problemas decorrentes do descumprimento desta seção, o Cliente se compromete, desde já, a reembolsar todo e qualquer valor eventualmente desembolsado pela NETSUPPORT, tais como honorários advocatícios, verbas sucumbenciais etc, sem prejuízo das perdas e danos. O reembolso deverá ocorrer em até 10 (dez) dias, a contar da data de recebimento da notificação da NETSUPPORT pelo Cliente.

NOTIFICAÇÕES E SUPORTE

40. Quaisquer notificações e/ou comunicações formais entre as partes, exigidas por estes Termos, devem ser efetuadas por escrito, nos endereços físicos ou eletrônicos fornecidos na Plataforma, e serão consideradas como efetivadas no momento da confirmação da recepção/leitura pela parte destinatária da comunicação. Em caso de não haver confirmação de recebimento/leitura para qualquer notificação e/ou comunicação via correio eletrônico feita nos endereços fornecidos na Plataforma, será a notificação e/ou comunicação considerada efetivamente recebida após 05 (cinco) dias úteis a contar do seu envio.
41. É obrigação de cada parte alterar na Plataforma qualquer mudança em seus endereços, sejam físicos ou eletrônicos. Até que seja feita essa alteração, serão válidos e eficazes os avisos, comunicações, notificações e interpelações enviadas para os endereços constantes da Plataforma.
42. Em caso de qualquer dúvida, sugestão ou problema com a utilização da Plataforma, os Usuários deverão entrar em contato com a NETSUPPORT através do e-mail

daumhelp@netsupport.com.br (<mailto:daumhelp@netsupport.com.br>). Os serviços de atendimento ao usuário estarão disponíveis de segunda a sexta, das 09 (nove) às 18 (dezoito) horas, exceto em feriados nacionais.

PROPRIEDADE INTELECTUAL

43. O Usuário concorda que todo o conteúdo e todas as funcionalidades disponíveis no site são, e continuarão sendo, de propriedade exclusiva da NETSUPPORT e da plataforma DA UM HELP, seus anunciantes e/ou licenciados, e que os mesmos se encontram protegidos como direitos autorais, marcas, segredos comerciais e outros direitos referentes à propriedade intelectual e/ou industrial previstos na Legislação Brasileira.
44. O conteúdo do site, incluindo textos, imagens, áudio e/ou vídeos, não poderá ser distribuído, modificado, alterado, transmitido, reutilizado ou reenviado a terceiros pelo Usuário, seja para qual finalidade for, sem a prévia e expressa autorização da NETSUPPORT por escrito.
45. É expressamente vedado ao Usuário utilizar os dados ou o conteúdo do site ou respectivos sites, para criar compilações e bases de dados de qualquer tipo sem a permissão por escrito da NETSUPPORT. Sendo assim, é proibido o uso do conteúdo ou materiais da do site e respectivos sites para qualquer propósito que não esteja expressamente autorizado neste Acordo.

RESPONSABILIDADES

46. O Usuário expressamente concorda e está ciente de que a utilização da Plataforma está sob inteira responsabilidade do mesmo. Os Serviços são fornecidos aos Usuários na forma em que estão disponíveis. A NETSUPPORT não oferece garantias outras além das expressamente estabelecidas nestes termos.
47. A NETSUPPORT não será responsável, ainda que tenha sido alertada sobre a possibilidade neste sentido, por quaisquer defeitos, prejuízos, perdas, lucros cessantes, danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou emergentes, morais ou patrimoniais, relacionados, associados ou decorrentes: (i) do uso ou incapacidade de usar os Serviços e/ou a Plataforma; (ii) de qualquer operação ou relacionamento entre o Usuário e qualquer prestador terceiro; (iii) de atos praticados pelo Usuário, inclusive quando da realização dos Serviços; (iv) de atos praticados por ou sob a responsabilidade de terceiros; (v) de orientações ou condutas de terceiros sobre os Serviços; e (vi) de força maior ou caso fortuito.
48. O Usuário é responsável pelo conteúdo das suas mensagens ou quaisquer outros dados, informações ou materiais distribuídos por ele através da Plataforma. O Usuário é responsável por todas as obrigações perante terceiros decorrentes da sua utilização da Plataforma, incluindo contratuais, tributários e passivos regulatórios. O Usuário concorda em indenizar a NETSUPPORT por quaisquer custos, despesas ou passivos em que a NETSUPPORT incorrer, e quaisquer reivindicações ou ações judiciais que venham a ser

propostas contra a NETSUPPORT por terceiros, em consequência do uso dos Serviços e/ou da Plataforma pelo Usuário.

SANÇÕES

49. Sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis, a NETSUPPORT poderá, a qualquer momento, advertir, suspender ou cancelar a conta do Usuário que: (i) violar qualquer dispositivo dos presentes Termos; (ii) descumprir os seus deveres de Usuário; ou (iii) tiver qualquer comportamento fraudulento, doloso ou que ofenda a terceiros.
50. Os Usuários concordam em indenizar a NETSUPPORT, suas filiais, empresas controladas ou controladoras, diretores, administradores, colaboradores, representantes e empregados por qualquer perda, danos, ou prejuízos devido a, ou resultantes de, sua utilização dos Serviços.
51. A não-observância de quaisquer das disposições estabelecidas nestes Termos sujeitará o Usuário, como também o agente causador ou facilitador, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos comprovados pela NETSUPPORT, bem como as de responsabilidade civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

RESCISÃO

52. A não observância das obrigações pactuadas nestes Termos ou da legislação aplicável poderá, sem prévio aviso, ensejar a imediata rescisão unilateral por parte da NETSUPPORT e o bloqueio de todos os serviços prestados ao Usuário.
53. Os Usuários têm o direito de rescindir seu acesso à Plataforma e a todos os Serviços mediante o envio de notificação à NETSUPPORT pelos meios disponibilizados na seção NOTIFICAÇÃO E SUPORTE dos presentes Termos, ressalvada a existência de disposições específicas em Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre a NETSUPPORT e o Usuário.

DISPOSIÇÕES GERAIS

54. O Cliente não poderá ceder, sublicenciar, subcontratar, transferir ou dispor de quaisquer direitos e obrigações seus no âmbito destes Termos de Uso sem o nosso consentimento prévio. A NETSUPPORT poderá ceder o Contrato ou os direitos dele decorrentes a qualquer uma das sociedades do grupo econômico do qual faz parte ou que possa vir a fazer parte no futuro, ficando obrigada a comunicar ao Cliente sua intenção, sendo reservado o direito do Cliente de rescindir o presente contrato de prestação de serviços sem quaisquer ônus adicionais.
55. Estes Termos de Uso (junto com quaisquer termos e condições específicas para serviços específicos, incluindo o Contrato de Prestação de Serviços) contém o acordo integral entre

a NETSUPPORT e os Usuários dos Serviços e da Plataforma, e substituem todos os acordos anteriores entre ambos.

INSTRUÇÕES GERAIS PARA AGENDAMENTO DE ATENDIMENTOS REMOTOS

56. O agendamento de atendimento remoto por meio do site DÁ UM HELP seguirá as seguintes etapas consecutivas:
- O usuário deverá realizar a assinatura mensal do SUPORTE REMOTO ILIMITADO no próprio site DÁ UM HELP, escolhendo um dos planos disponíveis;
 - Uma vez aprovado o pagamento, o usuário receberá um e-mail de boas-vindas com as orientações de acesso e uso da plataforma;
 - A ativação do SUPORTE REMOTO ILIMITADO poderá levar até 3 horas para que o usuário possa realizar seu primeiro atendimento;
 - Após este período, o usuário poderá agendar seu primeiro atendimento acessando o site DÁ UM HELP, acessando o chat e clicando no botão "Agendar Atendimento";
 - Em seguida, o usuário deverá selecionar o dispositivo que precisa de atendimento. Uma vez selecionado o dispositivo que precisa atendimento, o usuário deverá escolher entre as opções, o tipo de serviço que precisa de suporte;
 - Na etapa seguinte, que é a de validação do cadastro, o usuário deverá inserir o e-mail utilizado na assinatura do Suporte Remoto Ilimitado na plataforma DÁ UM HELP, e clicar no botão "Realizar agendamento";
 - O usuário será direcionado para a página de agendamento do atendimento remoto, nesta página, o usuário deverá selecionar a data do seu suporte remoto e o horário de atendimento que for mais conveniente para ele. Em seguida ele deverá clicar no botão "Avançar",
 - Na página seguinte, o usuário poderá preencher as informações úteis referentes ao seu atendimento e clicar em "Agendar Evento";
 - Após a realização destes passos, o suporte remoto está agendado. Um e-mail de confirmação com as informações de agendamento será enviado para o e-mail indicado. O usuário deverá verificar também sua caixa de SPAM pois às vezes o e-mail pode ter sido direcionado para lá;
 - No e-mail de confirmação do agendamento contém dois links de acesso ao atendimento remoto: link para atendimento via chat, e link de atendimento por video conferencia via Google meet, o usuário deverá acessar o link que achar conveniente ao seu atendimento, no dia e horario agendado.
 - A tolerância de atraso para suporte é de 5 (cinco) minutos. Caso o usuário não compareça ao atendimento na data e horário agendados, ele deverá realizar um novo agendamento no site;

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

5 de dezembro de 2023.

A NETSUPPORT é responsável pela plataforma DÁ UM HELP (“PLATAFORMA DÁ UM HELP”) responsável por operar o serviço SUPORTE TÉCNICO e está comprometida com a conscientização dos seus usuários (“USUÁRIOS”) sobre os dados pessoais coletados e/ou tratados. Por isso, você está recebendo este aviso de privacidade (“AVISO DE PRIVACIDADE”), que tem por objetivo fornecer informações claras e precisas acerca do tratamento de dados pessoais realizado pela NETSUPPORT. Convidamos você a ler atenta e cuidadosamente esta POLÍTICA DE PRIVACIDADE.

CASO VOCÊ NÃO CONCORDE COM QUAISQUER DAS DISPOSIÇÕES DESTE AVISO DE PRIVACIDADE, POR FAVOR NÃO ACESSE NOSSA PLATAFORMA, NOSSAS OUTRAS APLICAÇÕES DE INTERNET, NEM UTILIZE OS BENEFÍCIOS E SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS.

AO ACESSAR A PLATAFORMA DA UM HELP E/OU USAR OS BENEFÍCIOS, O USUÁRIO ACEITA E CONCORDA COM ESTE AVISO DE PRIVACIDADE, NÃO SENDO POSSÍVEL A UTILIZAÇÃO DO SUPORTE TÉCNICO E DOS SERVIÇOS SEM SUA CONCORDÂNCIA.

1. A plataforma DÁ UM HELP tem por política respeitar a privacidade e segurança dos dados pessoais a que tem acesso. Em seus processos estabelecidos, a plataforma DÁ UM HELP procura certificar-se que o tratamento dos dados pessoais se dará de forma transparente, não sendo realizado para finalidades distintas ou incompatíveis àquelas que fundamentaram sua coleta.
2. Avisos de Privacidade específicos podem ser aplicáveis para algumas das nossas atividades. Para mais informações acerca do tratamento de dados pessoais realizado no âmbito das atividades específicas da NETSUPPORT e sua plataforma e serviços correlatos, entre em contato com o Encarregado de Proteção de Dados da NETSUPPORT através do endereço de e-mail daumhelp@netsupport.com.br.
3. O Usuário concorda e reconhece que o serviço operado pela NETSUPPORT e sua plataforma DÁ UM HELP, poderá armazenar informações e dados relacionados à sua identidade tais como: endereço de e-mail, endereços de IP, informações de data e horário de acesso, dentre outros (os “Dados Pessoais”). Esses Dados Pessoais poderão ser mantidos pela NETSUPPORT e sua plataforma DÁ UM HELP pelo tempo necessário ao bom desenvolvimento das atividades inerentes ao serviço, e mesmo após o eventual encerramento da conta do usuário.
4. Os Dados Pessoais deverão ser tratados como confidenciais, contudo, a NETSUPPORT e sua plataforma DA UM HELP poderão revelar tais informações a terceiros sem o consentimento de Usuário quando:
 - seja determinado por lei ou por decisão judicial;
 - para cooperar com autoridades governamentais em investigações;
 - para proteger a propriedade intelectual ou direitos da NETSUPPORT e sua plataforma DÁ UM HELP;

- para executar alguma das obrigações ou compromissos vinculados direta ou indiretamente com este Acordo ou o uso da NETSUPPORT e sua plataforma DÁ UM HELP .
5. NETSUPPORT e sua plataforma DA UM HELP poderá também usar os Dados Pessoais identificados e modificá-los de modo a não os manter pessoais, combinando-os com outras informações sobre outros indivíduos (juntando sua informação com a de outras pessoas) ou através da supressão de características (como nome) que tornem os Dados Pessoais não identificáveis. NETSUPPORT e sua plataforma DÁ UM HELP poderá utilizar ou compartilhar com terceiros os Dados Pessoais não identificáveis, do modo que entender mais conveniente.
 6. O usuário concorda e aceita que a NETSUPPORT e sua plataforma DA UM HELP possa compartilhar Dados Pessoais com os Prestadores e outros fornecedores relacionados ao Site, como call centers ou empresas de atendimento ao cliente, dentre outros. Nessas circunstâncias, existe a necessidade de compartilhar Dados Pessoais com tais empresas, e estas estão autorizadas a recompilar, receber e utilizar ditas informações para as finalidades ora previstas ou conforme requerido por lei.
 7. A NETSUPPORT e sua plataforma DA UM HELP pode utilizar sistema de armazenamento mediante cookies, para que o acesso aos Dados Pessoais, quando da mudança de páginas, seja realizado com maior agilidade. Em alguns casos, os cookies também podem ajudar a identificar o usuário, sem necessidade de solicitar o login de acesso novamente. Estes cookies são pequenos arquivos enviados pela página visitada e armazenados no disco rígido do computador do Usuário, ocupando pouco espaço. Cumpre-se informar ao usuário, que utilizando opções de seu navegador, pode ele limitar ou restringir o envio de cookies de acordo com a sua vontade, ainda que seja desaconselhável restringir totalmente tal envio.
 8. Os cookies também poderão coletar informações sobre as preferências e interesses do usuário. Caso isto ocorra, tais informações serão utilizadas exclusivamente com fins estatísticos, para melhorar os serviços prestados por intermédio da NETSUPPORT e sua plataforma DA UM HELP. A NETSUPPORT e sua plataforma DA UM HELP aplicarão, o máximo possível, procedimentos de separação de informações de modo que os titulares dos dados não sejam identificados.
 9. Os Dados Pessoais também poderão ser utilizados com o propósito de personalizar e melhorar a NETSUPPORT e sua plataforma DA UM HELP, assim como para estabelecer perfis específicos para fins promocionais, comerciais e publicitários ou que permitam mapear hábitos do Usuário. Para tanto, o usuário deverá estar ciente que todos os Dados Pessoais fornecidos poderão ser coletados e armazenados em base de dados de titularidade da empresa.
 10. Ao fornecer Dados Pessoais por meio NETSUPPORT e sua plataforma DA UM HELP, o usuário aceita e concorda que a NETSUPPORT e sua plataforma DA UM HELP se comuniquem com ele por qualquer meio de comunicação existente no presente ou que venha a ser implementado no futuro, inclusive por meio de chamadas telefônicas, correio eletrônico, SMS, via postal, para enviar informações e divulgações sobre produtos e serviços da NETSUPPORT e sua plataforma DA UM HELP, bem como qualquer outra

informação que a NETSUPPORT e sua plataforma DA UM HELP considerem, a seu exclusivo critério, que possa ser de interesse do usuário, tais como ofertas de parceiros. Caso o usuário não queira receber determinadas mensagens, poderá desabilitar o recebimento delas entrando em contato com a nossa Central de Atendimento pelo e-mail daumhelp@netsupport.com.br.

- I 1. No site DA UM HELP existem links que direcionam o Usuário para sites fora do controle da NETSUPPORT e sua plataforma DA UM HELP, tais como links de anunciantes, patrocinadores e parceiros. O Usuário reconhece que, ao clicar em qualquer um dos links mencionados, os sites aos quais for direcionado não se encontram controlados pela NETSUPPORT ou da plataforma DÁ UM HELP. Nesses casos, outros termos de uso e política de privacidade serão aplicáveis, o que exclui a responsabilidade da NETSUPPORT e sua plataforma DA UM HELP.

DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS COLETADAS

- I 2. A plataforma DÁ UM HELP utiliza-se da “TECNOLOGIA DE COOKIES” (dados no computador/aparelho móvel do Usuário) para permitir sua correta identificação, além de melhorar a qualidade das informações oferecidas em sua plataforma para os Usuários. O uso regular de cookies é uma prática aceitável na indústria, pois permite o armazenamento de informações importantes, como, por exemplo, os acessos do Usuário no site DÁ UM HELP, para posteriormente não ser apresentado um conteúdo repetido ou ultrapassado. Se não for a vontade do Usuário receber cookies, ou o mesmo desejar uma notificação prévia antes de seu uso, ele deverá programar, a seu critério, seu Web browser com estas opções, caso seu browser disponha do recurso. Vale ressaltar que caso o Usuário realize este bloqueio, a experiência de uso poderá ser comprometida.
- I 3. Além das informações pessoais fornecidas, a plataforma DÁ UM HELP tem a capacidade tecnológica de recolher outras informações técnicas, como por exemplo, o endereço de protocolo de Internet do Usuário, o sistema operacional do computador ou do celular, o tipo de browser e os websites de referência.
- I 4. A plataforma DÁ UM HELP não fornecerá as informações do Usuário a terceiros sem prévia autorização do mesmo, com exceção de casos já previamente autorizados pelo presente Termo e para responder às solicitações ou perguntas de entidades governamentais, ou nos casos onde, de boa-fé, a plataforma DÁ UM HELP entender que é necessária a sua divulgação, com o propósito de responder às reclamações em que há alegação de que o conteúdo submetido à plataforma DÁ UM HELP infringe direitos de terceiros ou a legislação em vigor, ou seja, necessária para a proteção de direitos, propriedades e/ou segurança da plataforma DÁ UM HELP, de seus USUÁRIOS e/ou do público em geral.
- I 5. A plataforma DÁ UM HELP poderá, a seu critério, fazer uso das informações armazenadas nos seus bancos de dados, exceto com relação aos dados protegidos por sigilo legal, conforme descrito acima, por um prazo razoável, sem que exceda os requisitos ou limitações legais, para dirimir quaisquer disputas, solucionar problemas e garantir os

direitos da plataforma DÁ UM HELP, assim como os termos e condições presentes na Política de Privacidade.

16. A plataforma DÁ UM HELP deverá também, a seu critério, examinar as informações armazenadas nos seus bancos de dados, exceto com relação aos dados protegidos por sigilo legal, com o propósito de identificar Usuários com múltiplas identidades ou pseudônimos para fins legais e/ou de segurança. Em outra hipótese, se a plataforma DÁ UM HELP for obrigada por lei, ordem judicial ou outro processo legal, a divulgar alguma informação pessoal do Usuário, não hesitará em cooperar com estes agentes, inclusive em relação aos dados protegidos por sigilo legal. Assim, por meio deste instrumento, o Usuário autoriza a plataforma a divulgar toda e qualquer informação contida no SOFTWARE para atender aos fins acima indicados, desde que sejam embasados em pedidos judiciais.
17. As informações anônimas cedidas pelo Usuário, registradas devido ao uso do sistema (com exceção ao conteúdo de mensagens pessoais), servirão como insumos para o mapeamento de informações de mercado e formação de estatísticas da plataforma DÁ UM HELP e/ou parceiros autorizados. Através do cadastramento, uso e fornecimento de informações à plataforma DÁ UM HELP, o Usuário deliberadamente aceita o presente Termo e as condições previstas na Política de Privacidade sobre o uso de suas informações. No entanto, a plataforma DÁ UM HELP ressalta que não acessará quaisquer informações de usuários, cujo sigilo é protegido pela legislação brasileira e pelas resoluções de categoria profissional, exceto mediante ordem judicial.
18. As informações cedidas pelo Usuário que o torna pessoalmente identificável têm como objetivo fazer com que os Usuários da plataforma DÁ UM HELP se relacionem melhor com as ferramentas disponíveis no SOFTWARE. Informações adicionais coletadas pela plataforma DÁ UM HELP através da análise da navegação de cada Usuário e que não o torne identificável pessoalmente são de propriedade exclusiva da plataforma DÁ UM HELP, que pode usar essas informações do modo que melhor julgar apropriada. Além disso, as informações fornecidas são usadas para: (i) administrar a conta dos Usuários a fim de customizar cada vez mais as ferramentas disponíveis na plataforma DÁ UM HELP; e (ii) comunicar novidades e atualizações. A plataforma DÁ UM HELP ainda pode retransmitir mensagens de parceiros, através da tecnologia opt-in (autorização para receber comunicações).
19. O Usuário que não concordar com o presente Termo e proceder com o cancelamento de sua assinatura, removerá seus dados para futuros atendimentos, mas esta remoção não funcionará de maneira retroativa, ou seja, as ações anteriores à essa decisão continuarão armazenados e com uso de acordo com os interesses da plataforma DÁ UM HELP respeitando a legislação vigente.
20. Não é permitida a utilização de nenhum dispositivo, software ou outro recurso que venha a interferir nas atividades e operações do SOFTWARE da plataforma DÁ UM HELP, bem como nas contas ou seus bancos de dados. Qualquer intromissão, tentativa de, ou atividade que viole ou contrarie as leis de direito de propriedade intelectual e/ou as proibições estipuladas neste Termo, tornarão o responsável passível das ações legais pertinentes, bem como das sanções aqui previstas, sendo ainda responsável pelas indenizações por eventuais danos causados.

DO CONSENTIMENTO PARA TRATAMENTO DE DADO

21. Este documento visa registrar a manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o Titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para finalidade específica, em conformidade com a Lei nº 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
22. Ao manifestar sua aceitação para com o presente termo, o Titular consente e concorda que a “NETSUPPORT”, NS NET SUPPORT SERVICOS EM TECNOLOGIA LTDA (“Netsupport”), sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ sob o nº. 20.653.620/0001-37, estabelecida no Brasil, com sede na cidade de São Paulo (SP), no bairro Vila Andrade, Rua Jandiatuba, 506, conjunto 303 torre A, CEP 05716-150, doravante denominada Controladora, tome decisões referentes ao tratamento de seus dados pessoais, dados referentes às empresas em que atuem os usuários ou dados necessários ao usufruto de serviços ofertados, bem como realize o tratamento de tais dados, envolvendo operações como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

DOS DADOS PESSOAIS

23. A NETSUPPORT, controladora da plataforma DÁ UM HELP, fica autorizada a tomar decisões referentes ao tratamento e a realizar o tratamento dos seguintes dados pessoais do Titular, quando coletados:
 - Nome completo;
 - Data de nascimento;
 - Número da Carteira de Identidade (RG);
 - Número do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
 - Número da Carteira Nacional de Habilitação (CNH);
 - Endereço completo;
 - Números de telefone, WhatsApp e endereços de e-mail;
 - Nome de usuário e senha específicos para uso dos serviços do Controlador;
 - Comunicação, verbal e escrita, mantida entre o Titular e o Controlador.
24. Além disso, a NETSUPPORT, controladora, fica autorizada a tomar decisões referentes ao tratamento e a realizar o tratamento dos seguintes dados inseridos pelo Titular.

FINALIDADE DO TRATAMENTO DOS DADOS

25. O tratamento dos dados pessoais listados neste termo tem as seguintes finalidades:
 - Possibilitar que a plataforma DÁ UM HELP identifique e entre em contato com o Titular para fins de relacionamento comercial.

- Possibilitar que a plataforma DÁ UM HELP elabore contratos comerciais e emita cobranças contra o Titular.
- Possibilitar que a plataforma DÁ UM HELP envie ou forneça ao Titular seus produtos e serviços, de forma remunerada ou gratuita.
- Possibilitar que a plataforma DÁ UM HELP estruture, teste, promova e faça propaganda de produtos e serviços, personalizados ou não ao perfil do Titular.
- Possibilitar que a plataforma DÁ UM HELP utilize tais dados em Pesquisas de Mercado;
- Possibilitar que a plataforma DÁ UM HELP utilize tais dados na inscrição, divulgação, premiação dos interessados participantes de Eventos, Prêmios ou Concursos;
- Possibilitar que a plataforma DÁ UM HELP utilize tais dados na elaboração de catálogos e na Curadoria de autores;
- Possibilitar que a plataforma DÁ UM HELP utilize tais dados na elaboração de relatórios e emissão de produtos e serviços;
- Possibilitar que a plataforma DÁ UM HELP utilize tais dados emissão de Notas Fiscais e documentos financeiros correlatos;
- Possibilitar que a plataforma DÁ UM HELP utilize tais dados para facilitar a prestação de serviços diversos além dos primariamente contratados, desde que o cliente também demonstre interesse em contratar novos serviços;
- Possibilitar que a plataforma DÁ UM HELP utilize tais dados para manter banco de dados de profissionais do mercado para facilitar o contato em futuros convites para eventos;
- Cruzamento e análise de dados estatísticos de saúde de forma anonimizada.

COMPARTILHAMENTO DOS DADOS

26. A plataforma DÁ UM HELP fica autorizada a compartilhar os dados pessoais do Titular com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para as finalidades listadas neste termo, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709.

SEGURANÇA DE DADOS

27. A plataforma DÁ UM HELP responsabiliza-se pela manutenção de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.
28. Em conformidade ao art. 48 da Lei nº 13.709, o Controlador comunicará ao Titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao Titular.

TÉRMINO DO TRATAMENTO DOS DADOS

29. A plataforma DÁ UM HELP, poderá manter e tratar os dados pessoais do Titular durante todo o período em que os mesmos forem pertinentes ao alcance das finalidades listadas neste termo. Dados pessoais anonimizados, sem possibilidade de associação ao indivíduo, poderão ser mantidos por período indefinido.
30. O Titular poderá solicitar via e-mail ou correspondência ao Controlador, a qualquer momento, que sejam eliminados os dados pessoais não anonimizados do Titular. O usuário fica ciente de que poderá ser inviável à plataforma DÁ UM HELP continuar o fornecimento de produtos ou serviços ao Titular a partir da eliminação dos dados pessoais.

DISPOSIÇÕES FINAIS

31. O Usuário poderá contatar a plataforma DÁ UM HELP para tratar de questões referentes ao serviço, incluindo dúvidas, reclamações e sugestões, por meio do endereço eletrônico: daumhelp@netsupport.com.br. A resposta da plataforma DÁ UM HELP em relação às demandas do Usuário deverá ser realizada em até 3(três) dias úteis.
32. A propriedade da Plataforma poderá ser cedida e transferida a qualquer tempo pela empresa a terceiros, sem necessidade de anuência do usuário.
33. Cada cláusula, item, alínea, período e frase deste Acordo constitui um compromisso ou disposição independente e distinto. Sempre que possível, cada cláusula deste Acordo deverá ser interpretada de modo a se tornar válida e eficaz à luz da lei aplicável. Caso alguma das cláusulas deste Acordo seja considerada ilícita, a dita cláusula deverá ser julgada separadamente do restante do Acordo, e todas as demais cláusulas continuarão em pleno vigor.
34. As partes contratantes elegem o foro da Comarca de São Paulo/SP, para a resolução de quaisquer controvérsias oriundas deste Acordo, renunciando a todo e qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

CENTRAL DE ATENDIMENTO LGPD DÁ UM HELP.

Se você tiver qualquer dúvida em relação a este AVISO DE PRIVACIDADE ou a respeito da forma como a NETSUPPORT trata seus dados pessoais, entre em contato com o Encarregado de Proteção de Dados da NETSUPPORT através do endereço de e-mail daumhelp@netsupport.com.br.