

Termos e Condições Gerais de Uso

Este termo e condições de uso são aplicáveis a todos os usuários dos produtos e serviços da ANACOM ELETRÔNICA LTDA., como condição essencial para acesso e fruição. O objetivo é trazer regramentos quanto à boa relação entre as partes envolvidas e aqueles autorizados pelas partes na utilização dos produtos e serviços.

Do Compromisso

Nós da ANACOM ELETRÔNICA LTDA., reconhecemos a importância da proteção de todos dados, conforme a legislação vigente, e nos comprometemos com os princípios inerentes a esta proteção, nos termos da Lei 13.709/2018, visando a proteção dos direitos fundamentais e o livre desenvolvimento da personalidade. Esse compromisso é extensível a todas as unidades da empresa no Brasil e no exterior.

Das Definições

Este Termo e Condições Gerais de Uso encontram-se em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais leis sobre o tema em seus países, e não excluem outros direitos ou diretrizes do ordenamento jurídico. Portanto, para sua melhor compreensão, tem-se as seguintes definições e descrições:

- “Política de Privacidade” ou “Política”: é o documento que informa aos usuários dos produtos e serviços ou eventuais participantes de eventos e fóruns promovidos pela ANACOM ELETRÔNICA LTDA. que vai controlar e assegurar os dados fornecidos e os direitos de seus titulares;
- “Termo e Condições Gerais de Uso” ou “Termos”: é o documento que regulamenta a relação contratual entre o contratante/usuário e a ANACOM ELETRÔNICA LTDA., assim como outros regramentos pertinentes à boa relação entre as partes.
- “Usuário”: pessoa natural a quem se refere os dados para acesso aos produtos e serviços da ANACOM ELETRÔNICA LTDA.;
- “Participante”: pessoa natural que, em seu nome ou em nome de outra pessoa natural ou jurídica, acesse os meios de divulgação dos produtos e serviços da ANACOM ELETRÔNICA LTDA. por eventos ou fóruns de promoção;
- “Dados”: são quaisquer informações, digitais ou físicas, relativa a uma pessoa natural identificada ou identificável, na condição de usuário. É identificável o usuário que, direta ou indiretamente, possa ser identificado, em especial quando vinculada a um identificador (pseudônimo, código de identificação, dados de localização etc.);
- Tratamento: é uma operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados, por meios automatizados ou não automatizados;
- Serviço: é todo e qualquer serviço prestado pela ANACOM ELETRÔNICA LTDA., on-line ou off-line, por meio das ferramentas de suporte aos usuários e empresas parceiras;
- Website: é todo endereço eletrônico da ANACOM ELETRÔNICA LTDA. que realiza as divulgações de produtos, serviços e evento;
- Produto: é todo produto oferecido pela ANACOM ELETRÔNICA LTDA. detentora dos direitos de comercialização destes, em favor dos usuários e parceiras que reúne ferramentas de “help desk” e “service desk”;
- Perfil: é qualquer forma de tratamento automatizado, baseado em dados pessoais, físicos ou digitais, que consista na utilização destes para avaliar certos aspectos pessoais, nomeadamente para analisar ou prever aspectos relacionados com o seu desempenho profissional, a sua situação econômica, saúde, preferências pessoais, interesses, fiabilidade, comportamento, localização ou deslocações;
- Banco de Dados: é o conjunto estruturado de dados (físicos ou digitais), acessível segundo critérios específicos, quer seja centralizado, descentralizado ou repartido de modo funcional ou geográfico;
- Controlador: é a ANACOM ELETRÔNICA LTDA., a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

- Operador: é a pessoa, natural ou jurídica, contratada pela ANACOM ELETRÔNICA LTDA. e que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, como um subcontratado;
- Consentimento ou Aceite: é a manifestação de vontade, livre, específica, informada e explícita, pela qual o usuário aceita, mediante declaração ou ato positivo inequívoco, que os dados que lhe dizem respeito sejam objeto de tratamento.
- “Contratante”: é a pessoa, física ou jurídica, que contratou produtos ou serviços da ANACOM ELETRÔNICA LTDA.;
- Plataforma: é o local no qual é realizado a coleta dos dados, podendo ser digital ou físico, para acesso aos produtos, serviços e eventos da ANACOM ELETRÔNICA LTDA.;
- Link: Terminologia para endereço de Internet;
- Conteúdo: é todo e qualquer texto, gráfico, imagem, música, áudio, vídeo, informação ou outro material disponibilizado na Plataforma.

Da Aceitação dos Termos e Políticas

O aceite do usuário do “Termo e Condições Gerais de Uso” e da “Política de Privacidade”, em seu nome ou em nome de pessoa jurídica, é o ato jurídico que concretiza a fruição dos produtos e/ou serviços oferecidos pela ANACOM ELETRÔNICA LTDA., possibilitando o acesso a estes. O usuário declara ter plena compreensão, ciência e concordância, que os dados e informações solicitados visam a adequada prestação dos serviços e a oferta/utilização de produtos da ANACOM ELETRÔNICA LTDA..

Do Direito do Usuário

É assegurado ao usuário dos produtos e serviços da ANACOM ELETRÔNICA LTDA.:

- a titularidade e garantia de proteção dos direitos fundamentais envolvidos nos dados fornecidos (artigo 17 da LGPD / artigos 1º, 2º, 6º, 1º, “f” da GDPR);
- a transparência das regras e do tratamento das informações para o exercício de seus direitos (artigos 6º, VI e 18, I da LGPD / artigo 12 da GDPR);
- a informação do acesso aos dados e sua faculdade de fornecê-los (artigo 18, II, III e VIII da LGPD / artigos 13 e 14 da GDPR);
- a retificação das informações e sua exclusão do banco de dados do controlador (artigo 18, III e VI da LGPD / artigos 16 e 17 da GDPR);
- a limitação do tratamento (artigo 6º, III e 18, IV, IX e §2º da LGPD / artigo 18 da GDPR);
- a oposição e proteção contra decisões automatizadas (artigos 18, §2º e 20 da LGPD / artigos 21 e 22 da GDPR);

Para exercer seus direitos, o usuário (titular do dado) realizará o contrato por meio do e-mail privacidade@anacom.com.br.

Das Obrigações do Usuário

É responsabilidade do usuário e/ou da contratante a exatidão das informações prestadas durante a coleta, sendo a ANACOM ELETRÔNICA LTDA. isenta de responsabilidades pelos dados inseridos, em consonância com as normas de proteção e segurança da informação.

Quanto ao uso dos produtos e serviços ofertados pela ANACOM ELETRÔNICA LTDA.:

- o cumprimento da “Política de Privacidade” e dos “Termo e Condições Gerais de Uso”;
- não deve postar, publicar ou distribuir qualquer conteúdo ofensivo, falso, inapropriado, pornográfico, racista, humilhante, vulgar, vingativo, ameaçador, duvidoso ou difamatório;
- não postar, publicar ou distribuir qualquer conteúdo que viola uma lei, um direito de propriedade intelectual ou direito autoral;
- não fazer o uso dos produtos, serviços ou da Plataforma para qualquer intuito ilegal ou que viola leis locais, estaduais, nacionais ou internacionais;
- não difamar, abusar, ameaçar, fraudar, agredir ou ofender qualquer outro usuário ou tentar coletar informações pessoais sobre outro usuário ou terceiro sem sua expressa permissão;
- não modificar, adaptar, traduzir ou criar qualquer trabalho nos produtos, serviços e plataforma sem a autorização expressa da ANACOM ELETRÔNICA LTDA.;
- se compromete a fornecer somente seus dados pessoais, e não os de terceiros, e

- mantê-los permanentemente atualizados;
 - O compromisso do usuário em resguardar e manter em sigilo seu login e senha, que são pessoais e intransferíveis, e só poderão ser utilizados pelo usuário cadastrado.
- Não é possível, em qualquer hipótese, a alegação de uso indevido após o ato de compartilhamento.

Da Alteração do Termo

Inovações, adequações e conformidade com a legislação são alicerces da política da ANACOM ELETRÔNICA LTDA.. Assim, o “Termo e Condições Gerais de Uso” dos produtos, serviços e da plataforma poderá sofrer alterações a qualquer momento, em consonância com a finalidade ou necessidade, adequação e conformidade legal, sendo a versão em vigor sempre a mais recente. Ocorrendo mudanças, a ANACOM ELETRÔNICA LTDA. comunicará os usuários e parceiros por meio dos canais de comunicação adequados ou da plataforma, devendo estes anuir com a modificação para a continuidade do acesso aos produtos e serviços.

A falta de consentimento poderá acarretar restrição da eficiência dos produtos e serviços ou mesmo a dificuldade de acesso.

Ferramentas Disponíveis Para o Usuário

As funcionalidades serão disponibilizadas aos usuários de acordo com o produto ou serviço adquirido/contratado entre a Contratante e a ANACOM ELETRÔNICA LTDA. Há a possibilidade do Contratante possuir mais de um usuário com acesso a diferentes produtos ou serviços disponibilizados pela ANACOM ELETRÔNICA LTDA. Assim, cada produto ou serviço possui funcionalidades distintas e os usuários terão formas distintas de tratativas. A ANACOM ELETRÔNICA LTDA não se responsabiliza pela ingerência sobre a escolha das funcionalidades liberadas a cada usuário.

As ferramentas de comunicação disponibilizadas pela ANACOM ELETRÔNICA LTDA são: telefone, chat, e-mail e formulário do website. Assim, deve o usuário utilizar tais meios disponibilizados, conforme o produto e/ou serviço contratado.

Nos atendimentos realizados, o fornecimento de dados como nome, telefone, endereço corporativo, endereço de e-mail, empresa Contratante, cargo do usuário na empresa Contratante serão requeridos do usuário. Em situações específicas, devido a contratação direta por pessoa física, poderá ser requerido o número de CPF e de identidade do usuário, para fins fiscais.

A Contratante é responsável pelos dados inseridos nas plataformas e os resultados decorrentes da inserção destes dados. A Contratante poderá solicitar a alteração dos dados que serão inseridos pelos usuários na plataforma. A Empresa contratante da Plataforma se responsabiliza integralmente pelo uso destes dados, eximindo a ANACOM ELETRÔNICA LTDA. de qualquer responsabilidade resultante de mau uso ou de vazamento de tais dados.

Política de Privacidade

A Política de Privacidade está à disposição dos usuários e é parte integrante destes “Termo e Condições Gerais de Uso”. A aceitação deste Termo remete a concordância com as Políticas.

Práticas Vedadas

A ANACOM ELETRÔNICA LTDA não realiza a coleta de dados sem o consentimento do Usuário ou da Contratante. Desta forma, respeitando os direitos dos usuários, previstos na Lei Geral de Proteção de Dados e reafirmando seu compromisso, não pratica atos ilegais e ilegítimos de mercado para aquisição de dados. Assim, o suporte a serviços ou produtos por ela licenciados ocorrerão dentro da normalidade legal e contratual existente entre a ANACOM ELETRÔNICA LTDA e suas parcerias.

Por outro lado, os Usuários não poderão:

- (i) Obter, guardar, divulgar, comercializar e/ou utilizar dados ou informações pessoais sobre outros Usuários ou outros Conteúdos da Plataforma para fins comerciais ou ilícitos;
- (ii) Usar meios automáticos, incluindo spiders, robôs, crawlers, ferramentas de captação de dados ou similares para baixar dados do site (exceto ferramentas de busca na Internet e arquivos públicos não comerciais); e
- (iii) Burlar, ou tentar burlar, de qualquer forma que seja, o sistema, mecanismo e/ou a

plataforma do site.

É de observância da Contratante ou do Usuário que todo o sistema operacional e aplicativos esteja em consonância com a legalidade, possuindo versões licenciadas e atualizadas, proteção por software antivírus e/ou antimalwares atualizadas na última versão e mecanismos de segurança funcionando ativamente, se possível, com varreduras periódicas. Na ocorrência de fragilidades do sistema do Usuário podem ocorrer vazamento de dados ou infrações à legislação, não podendo a ANACOM ELETRÔNICA LTDA ser responsabilizada.

É vedada a utilização de dispositivo, software ou outro recurso que possa interferir nas atividades e nas operações de Plataforma, bem como nos anúncios, nas descrições, nas contas ou em seus bancos de dados. Qualquer intromissão, tentativa de, ou atividade que viole ou contrarie as leis de direito de propriedade intelectual e as proibições estipuladas neste Termo, tornará o responsável passível de sofrer os efeitos das ações legais pertinentes, bem como das sanções e encargos previstos em lei, sendo ainda responsável por indenizar a ANACOM ELETRÔNICA LTDA ou seus Usuários por eventuais danos causados.

A ANACOM ELETRÔNICA LTDA não se responsabiliza por comentários, informações, publicações, metas, pensamentos e qualquer outra manifestação de opinião do Contratante ou Usuários.

Responsabilidades do Controlador

É responsabilidade do controlador e do operador a estreita observância da legislação de proteção de dados, fornecer segurança aos dados sob sua custódia e realizar o tratamento dos dados de forma regular e legal. Para isso, a ANACOM ELETRÔNICA LTDA. declara que:

- está atenta ao modo como é realizado tratamento dos dados;
- avalia os riscos e resultados que se espera do tratamento;
- utiliza-se de técnicas adequadas, atuais e disponíveis para a segurança do tratamento;
- dá a finalidade adequada e específica aos dados fornecidos pelos usuários, conforme a política de privacidade.

A ANACOM ELETRÔNICA LTDA., controlador dos dados, pode formular regras de boas práticas e de governança que estabeleçam as condições de organização, o regime de funcionamento, os procedimentos, incluindo reclamações e petições de usuários, as normas de segurança, os padrões técnicos, as obrigações específicas para os diversos envolvidos no tratamento, as ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos e outros aspectos relacionados ao tratamento de dados pessoais.

O cumprimento de códigos de conduta pode ser utilizado como elemento para demonstrar o cumprimento das obrigações do responsável pelo tratamento.

A ANACOM ELETRÔNICA LTDA. não se responsabiliza:

- por vícios ou defeitos técnicos e/ou operacionais existentes do sistema do usuário ou parceiro;
- quando provar que não realizaram o tratamento de dados pessoais que lhes é atribuído;
- quanto provar que, embora tenham realizado o tratamento de dados pessoais que lhes é atribuído, não houve violação à legislação de proteção de dados; ou
- quando provar que o dano é decorrente de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiro.

Das Disposições Especiais

Na hipótese de conflito entre o “Termo e Condições Gerais de Uso” e o termo e condições específicas de determinado produto ou serviço disponibilizado pela ANACOM ELETRÔNICA LTDA., PREVALECERÁ o específico em detrimento ao geral, por ser este o que melhor se adequa a sua fruição.

Do Foro

O Termo e Condições Gerais de Uso é pautado na legislação de proteção de dados, sendo exclusivamente competente para conhecer de quaisquer conflitos o foro da Comarca de São Caetano do Sul/SP, em prejuízo de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

O usuário declara ter lido, entendido e aceitado todo o disposto na presente Política de



Privacidade, longe de qualquer vício ou coação.