

TERMOS DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE DO HERO

Contrato de Licença de USUÁRIO Final

Estes Termos de Uso e Política de Privacidade (conjuntamente denominados “Termos”) têm como objetivo disciplinar as condições de acesso e utilização dos serviços de segurança digital Hero (“**HERO**”), que oferece diversas funcionalidades para que o USUÁRIO navegue na Internet e utilize seu dispositivo de acesso (“Dispositivo”) de forma prática e segura.

Estes Termos estão disponíveis para visualização por meio do **HERO**, podendo ser alterados a qualquer momento, exceto em caso de vedação legal neste sentido. Desta forma, é recomendável que o USUÁRIO verifique o conteúdo deste documento sempre que possível, certificando-se que se trata de sua versão mais atualizada, conforme data informada ao fim do documento.

No momento da aquisição e primeira utilização do **HERO**, o USUÁRIO deverá ler integralmente os presentes Termos, estando seu efetivo uso condicionado ao aceite a estes pelo USUÁRIO. A aceitação livre, expressa e informada, com relação a todas as disposições destes Termos, se dará ao clicar no botão “eu concordo”.

Caso o USUÁRIO não concorde com quaisquer das disposições descritas neste documento, deverá cancelar a contratação e instalação do **HERO**, abstendo-se de utilizá-lo.

O USUÁRIO concorda que será o único responsável (e que a Provedora do HERO não tem qualquer responsabilidade perante o USUÁRIO ou terceiros) por qualquer descumprimento das suas obrigações em relação aos Termos ora apresentados, bem como por qualquer inobservância à legislação brasileira e eventuais consequências decorrentes de tais eventos, inclusive no que concerne à eventual responsabilização em âmbito civil, penal e/ou administrativo, bem como em eventuais danos causados a terceiros.

A **FS SECURITY SERVIÇOS DE TECNOLOGIA S.A.**, sociedade empresária inscrita no CNPJ sob o nº 10.971.907/0001-51, com sede na Av. Luiz Carlos Berrini, 1645, 10º andar, Bairro Cidade Monções, Município de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP: 04571-011, é a empresa desenvolvedora e titular do **HERO** (também designada como “Provedora”, neste documento). Maiores informações em <https://www.fshero.com.br/>.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO ACESSO AO HERO

1.1 A utilização do **HERO** será possível quando de sua contratação pelo USUÁRIO, oportunidade na qual lhe será conferida licença válida, para ativação e uso, pelo número de meses da oferta contratada, mediante o pagamento de determinado valor, indicado no momento da contratação, de acordo com as funcionalidades e o número de licenças selecionadas pelo USUÁRIO.

1.1.1 O USUÁRIO reconhece, ao aceitar os presentes Termos, que a formação das versões disponíveis, bem como a definição dos valores a elas atribuídos, competem única e exclusivamente à Provedora, ou às empresas parceiras; não possuindo a Provedora quaisquer obrigações relativas à manutenção da composição das versões

e/ou de seu valor. Assim, o USUÁRIO reconhece que os valores e a composição das versões do HERO poderão ser alterados a qualquer tempo pela Provedora ou empresas parceiras, sem que lhe seja devida qualquer forma de indenização em razão disto.

1.1.2 O USUÁRIO se declara ciente de que as versões do HERO e seus respectivos valores eventualmente consultados são válidos apenas e tão somente para esta consulta, podendo a Provedora alterar tais condições a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, não possuindo qualquer obrigação relativa à sua manutenção.

1.1.3 O USUÁRIO tem conhecimento de que é de sua única e exclusiva responsabilidade consultar o conteúdo da versão selecionada em momento anterior à contratação, não possuindo a Provedora quaisquer responsabilidades acerca da escolha realizada pelo USUÁRIO quando da seleção da versão.

1.2 No momento da contratação, instalação e/ou ativação do **HERO**, o USUÁRIO deverá informar os dados cadastrais e as demais informações relativas ao pagamento que lhe forem solicitados, para viabilizar o acesso ao **HERO**, bem como inserir eventuais dados encaminhados pela Provedora ou empresas parceiras, para validar a operação.

1.2.1 O faturamento e a cobrança relativa à contratação do **HERO** serão realizados com base no valor e periodicidade da oferta contratada, independentemente da utilização de todas licenças e funcionalidades adquiridas pelo USUÁRIO, não sendo devida, pela Provedora, qualquer forma de ressarcimento em razão da não utilização de todas as licenças contratadas.

1.3 Realizada a contratação do **HERO**, o USUÁRIO receberá o link de acesso para sua efetiva instalação e ativação no(s) Dispositivo(s) por ele escolhido(s), limitados à quantidade de permissões/licenças contidas na oferta contratada. Assim, o USUÁRIO reconhece estar ciente de que a instalação e a ativação do HERO no Dispositivo escolhido é fundamental para utilização das funcionalidades contratadas.

1.3.1. Para efeitos deste instrumento, entende-se como Dispositivos, os telefones celulares (*smartphones*) e tablets, laptops e computadores pessoais, que possuam as tecnologias e funções necessárias para acessar o HERO.

1.3.2 Se o USUÁRIO não receber o link de acesso dentro de 3 (três) dias, contados da contratação do **HERO**, este deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ou SAC, disponível no site www.fshero.com.br.

1.4 **O USUÁRIO reconhece ser o único responsável por verificar e certificar-se de que seus Dispositivos atendem aos requisitos indicados pela Provedora para utilização do HERO, não possuindo a Provedora quaisquer responsabilidades acerca de eventual incompatibilidade destes com o HERO, bem como pela utilização de programas e Dispositivos que sejam diferentes daqueles descritos nestes Termos, não garantindo, a Provedora, a plena execução das funcionalidades contratadas.**

1.5 O USUÁRIO reconhece ser responsável por todas as informações fornecidas quando do acesso ao HERO, inclusive no momento de sua contratação, estando incumbido, portanto, de apresentar dados completos, exatos e precisos, de modo que toda e qualquer omissão, equívoco, inexatidão será considerada de

sua responsabilidade, devendo o USUÁRIO responder por estas em âmbitos civil, penal e administrativo, conforme o caso, nos termos da legislação brasileira.

CLÁUSULA SEGUNDA – VISÃO GERAL DAS FUNCIONALIDADES

2.1 As funcionalidades do **HERO** serão disponibilizadas de acordo com a versão e o número de licenças contratadas pelo USUÁRIO, as quais estão condicionadas à oferta selecionada por este, respeitados os requisitos de sistemas descritos e demais condições previstas nestes Termos.

2.2 O USUÁRIO terá acesso ao **HERO** de acordo com as características e funcionalidades da oferta contratada. Caso o USUÁRIO tenha interesse em adquirir uma nova oferta com características diferentes daquela originalmente contratada, ele deverá realizar nova contratação, conforme orientações indicadas no **HERO**.

2.3 Ao aceitar os presentes Termos, o USUÁRIO se declara ciente de que o **HERO** pode conter algumas ou todas as funcionalidades a seguir descritas, de acordo com a versão e a oferta contratada pelo USUÁRIO, não possuindo a Provedora quaisquer responsabilidades acerca da disponibilização de quaisquer outras funcionalidades não indicadas na descrição da oferta selecionada pelo USUÁRIO.

2.4 Com o objetivo de ter sempre a oferta mais atual e apropriada ao USUÁRIO, o **HERO** poderá alterar o portfólio de serviços e funcionalidades das versões disponibilizadas a qualquer momento, com o que desde já o USUÁRIO declara estar ciente e concordar.

CLÁUSULA TERCEIRA - CONTROLE DOS PAIS (“FAMÍLIA by HERO”)

3.1 A funcionalidade CONTROLE DOS PAIS (“FAMÍLIA by HERO”) permite o controle parental na navegação na internet por meio dos Dispositivos, realizando o monitoramento de atividades e evitando o acesso a páginas inapropriadas na internet, em Dispositivos nos quais a funcionalidade “CONTROLE DOS PAIS” esteja devidamente instalada, ativada e habilitada.

3.1.1. As seguintes funcionalidades estão incluídas no CONTROLE DOS PAIS:

- a.** Criação de perfis específicos para cada usuário que fará acesso à Internet;
- b.** Filtro de conteúdo, o que permite controlar/filtrar/bloquear determinados tipos de acesso à Internet;
- c.** Filtros por categoria de conteúdo na Internet através de configuração prévia a ser realizada pelo próprio USUÁRIO mediante senha;
- d.** Gerenciamento do tempo que a Internet poderá ser acessada por determinado usuário;
- e.** Envio de alertas ao USUÁRIO que faz o monitoramento para notificação quanto às interações e violações dos bloqueios pelo usuário monitorado; e

- f. Exclusivamente para os Dispositivos móveis que estejam ligados e que possuam (i) GPS integrado e (ii) conexão ativa e estável com a internet, existe ainda a função de monitoramento, em tempo real, da localização geográfica do Dispositivo cadastrado.

3.2 O USUÁRIO poderá gerenciar a funcionalidade CONTROLE DOS PAIS por meio do **HERO**, instalado em seu Dispositivo, aplicação própria, ou por meio do acesso ao link <https://www.fshero.com.br/familia>. Em qualquer destas hipóteses, o acesso somente será autorizado por meio de autenticação do USUÁRIO, através do *login* e senha.

3.3 Ao aceitar os presentes Termos, o USUÁRIO reconhece que o pleno funcionamento da funcionalidade CONTROLE DOS PAIS baseia-se na troca de informações entre o Dispositivo monitorado e aquele que faz o monitoramento, razão pela qual ambos os Dispositivos devem, obrigatoriamente, ter conexão estável com a Internet, sendo a contratação de tal serviço de responsabilidade única e exclusiva do USUÁRIO, e a qualidade desta, da prestadora de serviços responsável pela conexão; não possuindo a Provedora quaisquer incumbências relativas à quaisquer falhas e instabilidades da conexão de internet, bem como acerca de eventuais danos e prejuízos destas decorrentes, ao USUÁRIO ou a terceiros.

3.4 O USUÁRIO, ao aceitar os presentes Termos, se declara ciente de que, ao autorizar o acesso do Dispositivo monitorado a sites de busca (como por exemplo, mas não se limitando a: Google, Yahoo, Bing, dentre outros) a funcionalidade CONTROLE DOS PAIS não será responsável pela filtragem dos resultados exibidos pela busca, não possuindo, a Provedora, quaisquer responsabilidades acerca destes, bem como sobre eventuais danos e prejuízos eventualmente causados ao USUÁRIO ou a terceiros em razão disso.

CLÁUSULA QUARTA - WI-FI SEGURO (“WI-FI SEGURO by HERO”)

4.1 A funcionalidade **WI-FI SEGURO** (“**WI-FI SEGURO by HERO**”), desde que devidamente instalada e ativada no Dispositivo a ser protegido, criptografa o tráfego do USUÁRIO e permite navegação segura em redes WI-FI. Esta funcionalidade visa impedir o monitoramento e a espionagem de informações trafegadas na rede enquanto o USUÁRIO acessa uma rede WI-FI e ainda:

- a. Confere maior segurança durante a navegação e o acesso de websites enquanto estiver usando uma rede WI-FI; e
- b. Previne o roubo de senhas durante a navegação fazendo o uso de redes WI-FI.

4.1.1. O acesso à funcionalidade **WI-FI SEGURO** estará disponível através do Aplicativo **HERO**, para dispositivo com sistema operacional Android ou iOS; ou, através de aplicação própria disponível em www.fshero.com.br para dispositivo com sistema operacional Windows ou Mac.

4.2 O pleno funcionamento desta funcionalidade requer que o USUÁRIO mantenha conexão ativa com a internet e que os protocolos e as portas utilizadas pela rede WI-FI à qual o USUÁRIO pretende conectar-se não estejam bloqueadas. Embora a ferramenta vise conferir maior segurança quando do acesso de redes WI-FI, a

Provedora não se responsabiliza por eventuais falhas de segurança do Dispositivo do USUÁRIO ou de terceiros que levem ao acesso indevido de informações trafegadas ou armazenadas pelo Dispositivo do USUÁRIO.

CLÁUSULA QUINTA - SEGURANÇA (“SEGURANÇA by HERO”)

5.1 A funcionalidade SEGURANÇA (“SEGURANÇA by HERO”), desde que devidamente instalada e ativada no Dispositivo a ser protegido, visa oferecer meios de proteção aos Dispositivos contra vírus e *malwares*, e ainda:

- a.** Confere maior segurança durante a navegação e o acesso a websites;
- b.** Previne o roubo de senhas e invasões aos Dispositivos;
- c.** Possui proteção *Anti-Phishing*, que protege o USUÁRIO contra tentativas de fraudadores da Internet que tentam obter acesso às informações pessoais do USUÁRIO;
- d.** Exclusivamente para computadores com o sistema operacional Windows e Mac, possui módulo Anti-Spam que filtra mensagens de e-mails indesejadas;
- e.** Exclusivamente para dispositivos com sistema operacional Android, possui módulo Otimizador com funções de bloqueio de aplicativos por senha, limpeza de arquivos dispensáveis e otimização de memória;

5.1.1 O acesso à funcionalidade **SEGURANÇA** estará disponível através do Aplicativo **HERO**, para dispositivo com sistema operacional Android ou iOS; ou, através de aplicação própria disponível em www.fshero.com.br para dispositivo com sistema operacional Windows ou Mac.

5.2 Em relação aos USUÁRIOS que utilizem Dispositivos com sistema operacional IOS, são aplicáveis, ainda, as seguintes disposições.

5.2.1 Para melhorar a detecção de novas ameaças e suas respectivas origens, identificar possíveis ameaças de invasão e aumentar o nível de proteção das informações armazenadas e processadas no Dispositivo, o USUÁRIO concorda em fornecer, automaticamente, as seguintes informações:

- a.** Informações sobre o Dispositivo e os equipamentos de hardware instalados, incluindo a soma de verificação (MD5) do identificador universalmente exclusivo do dispositivo, o nome do modelo do Dispositivo e o nome do fabricante do Dispositivo;
- b.** Informações sobre o sistema operacional (OS) instalado no Dispositivo, incluindo um identificador do SO, versões do SO e atualizações instaladas, versão do firmware, modelo e identificador do firmware, dados do sistema sobre o firmware e informações sobre as preferências raiz do usuário do Dispositivo;
- c.** Informações sobre o Software instalado no Dispositivo, incluindo ID da versão, versão e identificador do Software (AppID) e informações sobre a licença atual;
- d.** Informações utilizadas para determinação da reputação do URL, incluindo o endereço do URL que está sendo solicitado e o URL da página web a partir da qual foi fornecido o URL solicitado;
- e.** O endereço do URL e o endereço IP da página web na qual conteúdo nocivo ou suspeito foi detectado, o nome, tamanho e soma de verificação (MD5) do aplicativo que solicitou o URL ou baixou conteúdo do URL;

- f. Informações sobre a versão do banco de dados de ameaças do Software, incluindo versão e data da versão, o nome da ameaça detectada de acordo com a classificação do Titular dos direitos e o ID da ameaça detectada no banco de dados; e
- g. Informações de serviço necessárias para a transferência das informações acima.

5.2.2 Ainda, quando da utilização da funcionalidade **SEGURANÇA**, o **USUÁRIO** concorda em fornecer: **(a)** nome e versão do sistema operacional instalado no Dispositivo; **(b)** nome do modelo do Dispositivo e **(c)** identificador do prestador de serviços de telecomunicações móveis.

5.2.3 Para aprimorar o desempenho do **HERO**, o **USUÁRIO** concorda em fornecer automaticamente os seguintes dados para o serviço Google Analytics:

- a. Versão do aplicativo, o nome do aplicativo no serviço e a ID do aplicativo no serviço Google;
- b. A ID única da instância da instalação do aplicativo no Dispositivo e as informações sobre o idioma do Dispositivo;
- c. Resolução de tela do Dispositivo; nome da janela ou caixa de diálogo do Dispositivo que estava ativa quando os dados foram submetidos; marcações de tempo do período inicial e final durante o qual a janela ou caixa de diálogo estava ativa; duração da sessão durante a qual a janela estava ativa;
- d. A versão do protocolo usado para enviar os dados para o serviço Google Analytics;
- e. A ID do evento em relação ao qual os dados são submetidos;
- f. As IDs das operações do aplicativo e o resultado de tais operações.

5.3 Em relação aos **USUÁRIOS** que utilizem Dispositivos com sistema operacional Android, são aplicáveis, ainda, as seguintes disposições:

5.3.1 Para identificar ameaças à segurança, além de ameaças de invasão, e para adotar medidas imediatas para aumentar a proteção dos dados armazenados e processados pelo **USUÁRIO** no Dispositivo, o **USUÁRIO** concorda em fornecer automaticamente as seguintes informações:

- a. A URL da página na qual o conteúdo ou objeto nocivo ou suspeito tenha sido detectado;
- b. O nome, tamanho e soma de verificação (MD5) do arquivo do aplicativo que solicitou o URL;
- c. O endereço IP do servidor com o qual foi estabelecida a conexão;
- d. O valor do referenciador da solicitação HTTP; e
- e. A versão e o conjunto de estatística a ser encaminhado.

5.3.2 Para fins de marketing, nos termos da Política de Privacidade indicada nestes Termos, o **USUÁRIO** concorda em, automaticamente, fornecer as seguintes informações:

- a. ID única do usuário no sistema da Provedora;
- b. Dados sobre a utilização da licença (incluindo seu identificador e tipo, data de validade da licença, número do pedido e ID do pedido ao comprar a licença, descrição da licença atual, a data de ativação e validade da licença. Para a licença de assinatura, serão fornecidas também as informações sobre o nome do provedor dos serviços de assinatura e a ID do sistema de assinatura

do provedor, ID do status atual da assinatura, a data final da assinatura, e assinatura de uma licença em período confiável);

- c. Informações sobre o Dispositivo, incluindo as informações sobre o sistema operacional (SO) instalado e a capacidade de dígitos do sistema operacional;
- d. A ID da conexão do software instalado com o portal da Web e o status on-line;
- e. O nome da ameaça detectada de acordo com a classificação da Provedora, a ID e versão do registro no banco de dados antivírus conforme a informação fornecida após a verificação; e
- f. O nome do instalador do aplicativo (APK), informações sobre os certificados digitais do aplicativo, incluindo a soma de verificação (SHA256) e a chave pública do certificado, o nome da loja a partir da qual o aplicativo foi instalado.

5.3.3 Ao aceitar os presentes Termos e utilizar a funcionalidade SEGURANCA, o USUÁRIO concorda em fornecer as seguintes informações para todos os fins acima mencionados:

- a. O identificador exclusivo da instalação de software;
- b. A versão completa do software instalado;
- c. O identificador do tipo de software instalado; e
- d. O identificador exclusivo do computador com o software instalado.

5.3.4 O USUÁRIO concorda que o **HERO** pode transferir automaticamente informações para o serviço do Google Analytics, como descrito no presente instrumento.

5.3.5 Também para fins de marketing, o USUÁRIO concorda em fornecer, automaticamente, ao serviço Apps Flyer as seguintes informações:

- a. A versão do software instalado, o ID do software e a data de instalação no Dispositivo do USUÁRIO;
- b. Informações sobre o Dispositivo do USUÁRIO, incluindo o nome do fabricante e do modelo, o nome do USUÁRIO neste, o ID exclusivo, a versão do sistema operacional, informações sobre o tipo de conexão de rede;
- c. Informações sobre o Apps Flyer SDK usado no **HERO**, incluindo a versão do SDK;
- d. Operador de serviços de telecomunicações móveis e região;
- e. ID da instalação do sistema operacional Android;
- f. ID exclusivo do usuário dos serviços do Google; e
- g. Data, hora e nome do evento, a data na qual foi enviado, o parâmetro do evento e o código de moeda utilizado.

5.3.6 Para aprimorar o desempenho do **HERO**, o USUÁRIO concorda em fornecer, automaticamente, os seguintes dados para o serviço Google Analytics:

- a. Versão do **HERO**, o nome do aplicativo no serviço e a ID do **HERO** no serviço Google;
- b. A ID única da instância da instalação do **HERO** e as informações sobre o idioma do Dispositivo;

- c. A resolução de tela; nome da janela ou caixa de diálogo que estava ativa quando os dados foram submetidos; marcações de tempo do período inicial e final durante o qual a janela ou caixa de diálogo estava ativa; duração da sessão durante a qual a janela estava ativa, tipo de processador;
- d. A versão do protocolo usado para enviar os dados para o serviço Google Analytics;
- e. A ID do evento em relação ao qual os dados são submetidos;
- f. As IDs das operações do **HERO** e o resultado de tais operações; e
- g. ID exclusivo do USUÁRIO dos serviços do Google.

5.4 Em relação aos USUÁRIOS que utilizem Dispositivos com sistema operacional MAC OS, são aplicáveis, ainda, as seguintes disposições:

5.4.1 O USUÁRIO concorda em, automaticamente, fornecer as seguintes informações para os propósitos de identificação do produto durante a atualização do banco de dados e do módulo:

- a. ID do **HERO** (AppID);
- b. ID da licença ativa;
- c. ID única da instalação do produto (InstallationID);
- d. ID única do início da tarefa de atualização (SessionID); e
- e. Versão completa do aplicativo (BuildInfo).

5.4.2 Para poder coletar informações estatísticas sobre a distribuição e uso dos produtos da Provedora, o USUÁRIO concorda em fornecer, automaticamente, as seguintes informações durante a utilização do **HERO**:

- a) Informações sobre a data em que o **HERO** foi instalado e ativado no Dispositivo;
- b) A ID do parceiro do qual a licença foi comprada;
- c) A ID do software, a versão do software instalado incluindo as atualizações instaladas, a ID da localização do software utilizado no **HERO**;
- d) Identificador único do Computador no qual o **HERO** está instalado, identificador único da instalação do **HERO**; e
- e) O número de série no **HERO**.

5.5. Ao aceitar os presentes Termos, o USUÁRIO reconhece estar ciente de que a supramencionada funcionalidade possui Termos e Condições de Uso complementares, conforme sistema operacional do Dispositivo utilizado:

- Windows;
- Mac;
- Android;
- IOS.

CLÁUSULA SEXTA - CLOUD (“CLOUD by HERO”)

6.1 A Funcionalidade CLOUD (“**CLOUD by HERO**”) permite o armazenamento automático, em nuvem, de arquivos e informações (Conteúdos), como fotos, vídeos e documentos (planilhas, apresentações, PDFs etc), arquivados no Dispositivo, ou, se assim configurado, o armazenamento dos Conteúdos, selecionados manualmente pelo Usuário, compreendendo:

- a. Armazenamento digital de Conteúdos;
- b. Upload/Armazenamento automático de novos Conteúdos para *smartphones* e *tablets*, desde que o USUÁRIO possua esta funcionalidade devidamente instalada e ativada e ainda configure essa modalidade de automação. O upload/armazenamento automático de novos Conteúdos para computadores requer a configuração manual do diretório/pasta que será sincronizada com a nuvem. Caso o USUÁRIO não configure a funcionalidade CLOUD para upload automático, o USUÁRIO deverá armazenar o Conteúdo sempre por meio de comando manual;
- c. Compartilhamento de Conteúdo digital; e
- d. Acesso ao Conteúdo armazenado na nuvem de qualquer Dispositivo com acesso à internet, mediante checagem de código de acesso (*login* e senha), por meio do endereço <https://www.fshero.com.br/cloud>.

6.2 O código de acesso é pessoal e intransferível. O USUÁRIO é responsável por manter a confidencialidade dos códigos de acesso recebidos da Provedora para acesso ao CLOUD e é integralmente responsável por todas as atividades realizadas por meio destas credenciais de acesso. A Provedora não será responsável perante o USUÁRIO ou qualquer terceiro por qualquer perda ou dano decorrente ou relacionado ao uso não autorizado da conta do USUÁRIO, incluindo, mas não limitando, à hipótese de o sistema ser acessado utilizando-se do código de acesso recebido pelo USUÁRIO.

6.3 O USUÁRIO reconhece que poderão ser estabelecidas práticas gerais e limites relativos à utilização dessa funcionalidade, incluindo, mas não se limitando, a (i) previsão de espaço para armazenamento de acordo com a oferta contratada pelo USUÁRIO; e (ii) limite de 30 (trinta) dias para o USUÁRIO retirar todo o conteúdo armazenado no CLOUD após a expiração do prazo de vigência ou do cancelamento da oferta então contratada do HERO, prazo após o qual todas as informações armazenadas SERÃO AUTOMATICAMENTE EXCLUÍDAS.

6.4 Ao aceitar os presentes Termos, o USUÁRIO declara estar ciente de que deve possuir todos os conteúdos, arquivos e informações (“Conteúdo”) que queira inserir na nuvem ou compartilhar e, ainda, que:

- a. Ao excluir Conteúdo na funcionalidade CLOUD, este não poderá ser posteriormente recuperado.
- b. Ao compartilhar Conteúdo e/ou outras informações com outras pessoas ou em outros sites, o USUÁRIO reconhece que as aplicações envolvidas e o HERO consistem em plataformas independentes, não assumindo a Provedora qualquer responsabilidade pelas informações compartilhadas com estas pessoas ou sites. Ainda, o USUÁRIO reconhece e concorda que, uma vez que decidir compartilhar conteúdo e/ou outras informações com outros sites, este deverá também verificar e cumprir os termos e condições daquele(s) outro site(s).

CLÁUSULA SÉTIMA - HELP DESK (“HELP DESK by HERO”)

7.1 A funcionalidade HELP DESK (“HELP DESK by HERO”) tem como objetivo oferecer serviço de suporte técnico em informática, que engloba o HERO e suas funcionalidades, bem como equipamentos e aplicações utilizados pelo do USUÁRIO (conforme listados no **item 8.1.5**, abaixo).

7.2 Definições referentes à funcionalidade HELP DESK:

- a. Cadastro: conjunto de informações relativas ao USUÁRIO;
- b. Central de Assistência: *call center* especializado com técnicos treinados para prestar o serviço de assistência informática por telefone, chat ou Acesso Remoto.
- c. Acesso Remoto: ferramenta utilizada para facilitar o atendimento do USUÁRIO, quando por este expressamente autorizado. Este atendimento é realizado por meio de software que faz a conexão entre computadores pela internet, sem a necessidade de utilização dos recursos físicos do computador do USUÁRIO, como o *mouse* ou teclado. Neste caso, o USUÁRIO será orientado pelo técnico a instalar aplicativo pela web, gerando um código de acesso que estabelece a conexão remota após o aceite do USUÁRIO. Cada conexão é única e se encerra automaticamente ao final do atendimento, o que garante a segurança e a privacidade do USUÁRIO.
- d. Visita Técnica: envio de técnico ao Endereço do USUÁRIO, conforme agendamento realizado anteriormente pela Central de Assistência. Esta visita apenas ocorrerá na hipótese de o USUÁRIO contratar uma oferta HERO que contemple a visita técnica e estará limitada ao número de visitas contratadas pelo USUÁRIO. As visitas também estão condicionadas à posse, pelo USUÁRIO, da licença original e chave de acesso do sistema operacional.
- e. Endereço do Usuário: endereço que consta no Cadastro da Central de Assistência ao USUÁRIO.
- f. Problema Técnico: qualquer ocorrência que cause o mau funcionamento do Dispositivo ou do HERO e esteja descrita neste Termo de Uso.
- g. Limite: critério de limitação ou exclusão do direito à utilização da funcionalidade HELP DESK, conforme tempo ou quantidade máxima de utilização previstos na oferta contratada pelo USUÁRIO e neste instrumento.

7.3 Para utilizar a funcionalidade HELP DESK, o USUÁRIO precisará entrar em contato com a Central de Assistência, conforme dados de contato indicados no HERO, e confirmar informações pessoais fornecidas no momento da sua aquisição. Em seguida, a Central de Assistência prestará o suporte técnico por meio de Telefone ou da Internet via Chat e/ou Acesso Remoto, conforme oferta contratada pelo USUÁRIO:

- a. Atendimento por Telefone: o USUÁRIO poderá acionar a Central de Assistência para receber orientações de como solucionar problemas emergenciais que impeçam o bom funcionamento de softwares, internet, periféricos e desde que estejam relacionados aos sistemas operacionais definidos no **item 8.1.5** deste documento. Este atendimento somente poderá ser utilizado pelo USUÁRIO por meio de chamadas originadas do Brasil. O horário de atendimento da Central de Assistência pode variar de acordo com a oferta contratada pelo USUÁRIO.

- b. Atendimento por chat: o USUÁRIO poderá, desde que tenha conexão à Internet, acionar a Central de Assistência para receber orientações de como solucionar problemas emergenciais que impeçam o bom funcionamento de softwares, internet, periféricos e do **HERO**, desde que estejam relacionados aos sistemas operacionais definidos no **item 8.1.5** deste documento. O horário de atendimento da Central de Assistência pode variar de acordo com a oferta contratada pelo USUÁRIO.
- c. Acesso Remoto (visita virtual): caso seja conveniente e a conexão à Internet e o USUÁRIO permitam, o atendimento poderá ocorrer remotamente com o acesso direto ao Dispositivo do USUÁRIO, desde que o sistema operacional do Dispositivo escolhido suporte a tecnologia necessária para tal conexão.

7.4 Ainda é possível a realização de Visita Técnica ao USUÁRIO, que deverá ocorrer no endereço cadastrado por este no momento da aquisição do **HERO** e desde que: **(i)** a cidade cadastrada conste da lista de cidades abarcadas por este serviço; **(ii)** a oferta contratada pelo USUÁRIO ofereça esta facilidade; e ainda **(iii)** na hipótese da Central de Assistência esgotar todas os canais de atendimento anteriores de resolução.

7.4.1 A Visita Técnica é realizada se houver necessidade de visita presencial de um técnico sempre que não tenha sido possível resolver a ocorrência de forma remota por telefone, chat e/ou acesso remoto e desde que o USUÁRIO possua licença original do sistema operacional do Dispositivo. Neste caso, será providenciado o envio de técnico para o Endereço do Usuário. O atendimento presencial só poderá ser realizado com a presença de maiores de 18 anos.

7.4.2. Caso o USUÁRIO não esteja disponível no horário e local pré-agendado para a Visita Técnica, não haverá possibilidade de reagendamento, sendo a visita considerada realizada e concluída.

7.5 O Limite para a utilização do serviço de Visita Técnica é aquele indicado no momento da contratação pelo USUÁRIO, não sendo aplicável ao atendimento via telefone, chat e acesso remoto durante a vigência da oferta do HERO contratada pelo USUÁRIO.

7.6 A funcionalidade HELP DESK contempla apenas assistência informática em softwares e periféricos, não abrangendo suporte a problemas relacionados a hardware, instalação física, reparo ou a troca de peças e partes dos Dispositivos utilizados, bem como não tem natureza de treinamento do USUÁRIO.

CLÁUSULA OITAVA – REQUISITOS TÉCNICOS

8.1 Para a prestação dos serviços, objeto do presente Termo de Uso, o USUÁRIO deverá ter à sua disposição um ou mais Dispositivos que contenham a configuração mínima que permita a instalação e utilização do **HERO**, a saber:

8.1.1. Funcionalidade CONTROLE DOS PAIS:

Requisitos do Sistema

- Sistemas Operacionais Windows:
 - De Windows 7 (versões de 32 e 64 bits) a Windows 10
- Sistemas Operacionais Android:

- De 4.4 ao 9.0
- Sistemas Operacionais iOS:
 - iOS 10 ou posterior
- Sistemas Operacionais Mac:
 - De OS X 10.10 a 10.11
 - De macOS 10.12 a 10.14

Conexão Necessária

- Conexão estável com a Internet

Navegadores Suportados

- Última versão do Chrome lançada pelo desenvolvedor
- Última versão do Internet Explorer ou Edge lançada pelo desenvolvedor
- Última versão do Safari lançada pelo desenvolvedor
- Última versão do Mozilla Firefox lançada pelo desenvolvedor

Configuração Mínima - Windows

- Processador de 1 GHz, 2 GB de RAM e 280 MB de espaço livre em disco rígido
- Resolução de tela: 1024 pixels por 768 pixels

Configuração Mínima - Android

- Smartphones ou tablets com resolução de tela de 320 pixels por 480 pixels

Configuração Mínima – Mac

- 2 GB de RAM e 280 MB de espaço livre em disco rígido

8.1.2. Funcionalidade WI-FI SEGURO:

Requisitos do Sistema

- Sistemas Operacionais Windows:
 - De Windows 7 (versões de 32 e 64 bits) a Windows 10
- Sistemas Operacionais Android:
 - De 4.4 ao 9.0
- Sistemas Operacionais iOS:
 - iOS 10 ou posterior
- Sistemas Operacionais Mac:
 - De OS X 10.10 a 10.11
 - De macOS 10.12 a 10.14

Conexão Necessária

- Conexão estável com a Internet

Navegadores Suportados

- Última versão do Chrome lançada pelo desenvolvedor
- Última versão do Internet Explorer ou Edge lançada pelo desenvolvedor

- Última versão do Safari lançada pelo desenvolvedor
- Última versão do Mozilla Firefox lançada pelo desenvolvedor

8.1.3. Funcionalidade SEGURANÇA:

Requisitos do Sistema

- Sistemas Operacionais Windows:
 - De Windows 7 (versões de 32 e 64 bits) a Windows 10
- Sistemas Operacionais Android:
 - De 4.4 ao 9.0
- Sistemas Operacionais iOS:
 - iOS 10 ou posterior
- Sistemas Operacionais Mac:
 - De macOS 10.12 a 10.14

Conexão Necessária

- Conexão estável com a Internet

Navegadores Suportados

- Última versão do Chrome lançada pelo desenvolvedor
- Última versão do Internet Explorer ou Edge lançada pelo desenvolvedor
- Última versão do Safari lançada pelo desenvolvedor
- Última versão do Mozilla Firefox lançada pelo desenvolvedor

Configuração Mínima - Windows

- PCs e notebooks: processador de 1 GHz, 2 GB de RAM e 1,2 GB de espaço livre em disco rígido
- Tablets: processador Intel Celeron de 1.66 GHz e 1 GB de espaço livre em disco rígido
- Netbooks: processador Intel Atom de 1.6 GHz ou Intel GMA 950, 1.024 MB de RAM, tela de 10.1 polegadas com resolução de 1.024 por 600 pixels

Configuração Mínima - Android

- Dispositivo com arquitetura Intel Atom x86 ou ARM7, 150 MB de espaço livre de armazenamento interno e resolução de tela de 320 pixels por 480 pixels

Configuração Mínima - Mac

- 1 GB de RAM e 900 MB de espaço livre em disco rígido

8.1.4. Funcionalidade CLOUD:

Requisitos do Sistema

- Sistemas Operacionais Windows:
 - De Windows 7 (versões de 32 e 64 bits) a Windows 10
- Sistemas Operacionais Android:
 - De 4.4 ao 8.x

- Sistemas Operacionais iOS:
 - De iOS 9 ao iOS 11
- Sistemas Operacionais Mac:
 - De macOS 10.12 a 10.13

Conexão Necessária

- Conexão estável com a Internet

Navegadores Suportados

- Última versão do Chrome lançada pelo desenvolvedor
- Última versão do Internet Explorer ou Edge lançada pelo desenvolvedor
- Última versão do Safari lançada pelo desenvolvedor
- Última versão do Mozilla Firefox lançada pelo desenvolvedor

8.1.5. Funcionalidade HELP DESK:

Sistemas Operacionais e Plataformas

- PC: Microsoft Windows a partir da versão Windows 7
- MAC: OS X 10.10 a 10.11; macOS 10.12 a 10.14
- Tablets: iOS, Android e Windows
- Smartphones: iOS e Android
- Aplicativos:
 - Programas de escritório: Microsoft Office Suite a partir da versão 2003(2), iWorks e Open Office
 - Navegadores e Correio Eletrônico: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook e Outlook Express, Hotmail, Gmail, Safari, e-mail
 - Programas multimídia: Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, QuickTime, VLC e os principais codecs do mercado
 - Mensagem Instantânea: Windows Live Messenger, Yahoo Messenger, Whatsapp, Skype, Hangouts e Facebook Messenger
 - Compactadores: Winzip, Winrar
 - Antivírus e Firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, F-Secure, Panda, Norton/Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg e Avast.
- Hardware: computadores, monitores, dispositivos de armazenamento externos, webcams, impressoras, scanners, roteadores Wi-Fi e modems.

Conexão Necessária

- Conexão estável com a Internet

Configuração Mínima - Windows

- Processador de 1 GHz (Intel ou AMD) e 2 GB de RAM.

Configuração Mínima - Mac

- Processador de 1 GHz (Intel ou compatível) e 2 GB de RAM.

CLÁUSULA NONA – REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO HERO PELO USUÁRIO

9.1. Por meio do aceite dos presentes Termos, o USUÁRIO declara:

- a. Ser civilmente capaz e penalmente imputável à luz da legislação brasileira;
- b. Que utilizará adequadamente o **HERO**, de modo a mantê-lo atualizado sempre que lhe for solicitada alguma atualização, sendo-lhe vedado praticar quaisquer atos que resultem na alteração das configurações e/ou características técnicas do Aplicativo, salvo mediante autorização prévia e por escrito pelo titular e/ou licenciador do **HERO**;
- c. Assumir integralmente, seja a que título for, toda a responsabilidade pelos serviços e/ou informações que prestar e/ou conteúdo que trafegar a partir dos recursos e do serviço objeto destes Termos;
- d. Honrar todos os compromissos financeiros e/ou legais resultantes da utilização do **HERO**, nos respectivos prazos de vencimento;
- e. Manter a infraestrutura interna, como rede interna, e Dispositivos com as configurações mínimas, necessária a possibilitar a utilização do **HERO**;
- f. Utilizar o **HERO** de acordo com a regulamentação e legislação aplicáveis, bem como nos termos e limites descritos nos presentes Termos;
- g. Ser o único responsável por sua conduta, pelo conteúdo de seus arquivos e pastas, e por suas comunicações com outras pessoas enquanto usa o **HERO**. Todas as informações, como dados (incluindo dados de conta e dados do PIM), texto, software, música, som, fotos, imagens, vídeos, mensagens ou outros materiais ("Conteúdo") que o USUÁRIO enviar para a "nuvem", enviar por e-mail, armazenar, transmitir ou disponibilizar ("transmitir") para o **HERO**, por meio de qualquer funcionalidade, é de total e exclusiva responsabilidade do USUÁRIO.

9.2 O USUÁRIO concorda em não utilizar o **HERO** para:

- a. quaisquer fins ilícitos, de modo ilegal, prejudicial, ameaçador, abusivo, tortuoso, difamatório, vulgar, obsceno, invasivo da privacidade ou de direitos de propriedade, odioso, ou racial, étnico ou censurável, que fira a privacidade ou outros direitos de terceiros, que prejudique menores de idade de qualquer forma, bem como para transmitir qualquer conteúdo contrário à moral e aos bons costumes;
- b. transmitir qualquer conteúdo (tais como informação privilegiada, propriedade intelectual ou informação confidencial) que o USUÁRIO não tem o direito de transmitir sob qualquer lei ou sob relações contratuais ou fiduciárias;
- c. transmitir qualquer publicidade não solicitada ou não autorizada, materiais promocionais, "*junk mail*", "*spam*", "*correntes*" e "*esquemas de pirâmide*";
- d. transmitir qualquer material que contenha vírus ou qualquer outro código malicioso, arquivos ou programas projetados para interromper, danificar ou limitar a funcionalidade de qualquer *software*, *hardware* ou equipamento de telecomunicações, ou elementos nocivos em Dispositivos e no **HERO**, bem como qualquer conteúdo apto a prejudicar o sistema da Provedora, demais USUÁRIOS e/ou

terceiros; e

- e. clonar, alugar, emprestar, arrendar, vender, modificar, descompilar, fazer engenharia reversa ou desmontar o **HERO**, criar produtos derivados baseados no **HERO** ou em qualquer parte dele, reconhecendo, o USUÁRIO, que não poderá reduzir qualquer parte do **HERO** a um formato legível, nem permitir que terceiros o façam.

9.3 Ao aceitar os presentes Termos, o USUÁRIO se declara ciente de que é o único responsável pela guarda e utilização de suas credenciais de acesso, devendo protegê-los contra divulgação indevida, respondendo pelos danos causados por sua má utilização, devendo, ainda, em caso de roubo ou perda, alterá-los imediatamente por meio do Portal Web (www.fshero.com.br), não possuindo a Provedora quaisquer responsabilidades acerca de eventual vazamento de dados em razão do acesso não autorizado à conta do USUÁRIO, bem como sobre possíveis danos e prejuízos destes oriundos.

CLÁUSULA DÉCIMA – PREÇO

10.1 O valor a ser pago pela licença de utilização do **HERO** (“Preço”), pelo USUÁRIO, irá variar conforme, condições e prazos da(s) oferta(s) disponíveis e escolhidas pelo USUÁRIO, no momento da contratação.

11.1.1 É possível que a oferta contratada forneça período de gratuidade ao USUÁRIO, caso expressamente indicado no momento da contratação do serviço. O período de gratuidade, todavia, não pode ser combinado com qualquer outra oferta, a menos que indicado o contrário no momento da contratação.

11.1.2 Os Preços poderão ser ajustados a cada período de 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida pela legislação em vigor, com base em índices de inflação legalmente reconhecidos.

10.2 Em caso de inadimplência, o USUÁRIO reconhece que poderá ter as funcionalidades do **HERO** bloqueadas, após 15 (quinze) dias do início da inadimplência, sem qualquer comunicação prévia neste sentido, sendo as funções desbloqueadas apenas após o adimplemento dos valores devidos, conforme Oferta contratada. A partir do bloqueio do **HERO** o USUÁRIO continuará tendo acesso ao conteúdo da funcionalidade CLOUD, por até 30 (trinta) dias. Após este prazo, todos os conteúdos armazenados pelo USUÁRIO no CLOUD, serão definitivamente excluídos e seu acesso à funcionalidade cancelado.

CLÁUSULA ONZE – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1 O USUÁRIO se declara ciente de que o **HERO** e suas funcionalidades, incluindo o *software*, desenhos gráficos e códigos-fonte, como todo o conteúdo e a documentação fornecidas por ele, tal como textos, imagens, fotografias, tecnologias, links e demais conteúdos, são de propriedade exclusiva da Provedora ou de terceiro que autorizou sua utilização no **HERO**, e estão protegidos por leis e tratados internacionais, sendo vedada sua cópia, reprodução, ou qualquer outro tipo de utilização, ficando os infratores sujeitos às sanções civis e criminais correspondentes, nos termos das Leis 9.279/96, 9.609/98 e 9.610/98, a estas não se limitando.

11.2 Assim, a menos que autorizado por escrito, o USUÁRIO não poderá reproduzir ou distribuir de qualquer forma, com ou sem fins comerciais, qualquer parte do **HERO**. Ressaltamos, todavia, que o USUÁRIO pode visualizar, baixar, copiar e imprimir documentos disponibilizados no **HERO**, desde que tais documentos sejam apenas para seu uso próprio, sem a intenção de postagem, distribuição, modificação, remoção dos direitos autorais, marca registrada ou outros avisos de propriedade intelectual, entre outras formas de modificação.

11.3 Por meio do aceite aos presentes Termos, o USUÁRIO se encontra ciente de que todas as marcas, os nomes comerciais ou logotipos de qualquer espécie disponibilizados no **HERO** são de propriedade da Provedora ou de terceiro que reconheceu e permitiu seu uso, sem que a utilização do **HERO** possa ser entendida como autorização para que o USUÁRIO cite ou utilize tais marcas, nomes comerciais e logotipos. Neste sentido, o USUÁRIO só pode usar as marcas registradas para identificar impressões produzidas pelo **HERO**, de acordo com as práticas comerciais, mas deverá, nesta hipótese, incluir a identificação do nome do proprietário da marca.

11.4 Exceto conforme disposto neste documento, estes Termos não concedem ao USUÁRIO quaisquer direitos de propriedade intelectual sobre o **HERO**. Ao aceitar o presente documento, o USUÁRIO reconhece que a licença concedida em sede deste somente lhe fornece direito de utilização limitada do **HERO**, de acordo com os termos aqui estabelecidos. Assim, o USUÁRIO concorda em não modificar, adaptar, traduzir o **HERO**, nem fazer engenharia reversa, decompilar ou realizar qualquer atividade com o objetivo de descobrir o código-fonte do programa. Por fim, no mesmo sentido, o USUÁRIO não poderá remover ou alterar qualquer aviso ou identificação de direito autoral ou quaisquer outros avisos de propriedade intelectual em qualquer cópia do **HERO**.

CLÁUSULA DOZE – DAS ISENCÕES DE RESPONSABILIDADE

12.1 Sem prejuízo de outras isenções de responsabilidade descritas neste documento, a Provedora não poderá ser responsabilizada:

- a.** por quaisquer indisponibilidades, erros ou falhas do **HERO**, bem como por qualquer defraudação da utilidade que o USUÁRIO possa ter atribuído a este, pela falibilidade do mesmo, nem por qualquer dificuldade de acesso;
- b.** por qualquer incompatibilidade do **HERO** com o *hardware* e/ou componentes de programas instalados em seu Dispositivo;
- c.** por erros ou inconsistências na transmissão de dados ou pela qualidade ou disponibilidade do sinal de Internet, que provoquem falhas no normal funcionamento do **HERO**;
- d.** pelo conteúdo de informações eventualmente transmitidas pelo USUÁRIO por meio das funcionalidades disponibilizadas, bem como por eventual interceptação ilegal de transmissões ou falhas de programação efetuadas pelo USUÁRIO, e ainda por defeitos ou falhas existentes nos Dispositivos do USUÁRIO, bem como por quaisquer danos e/ou prejuízos destes decorrentes;
- e.** pela existência de vírus ou outros elementos nocivos no **HERO** capazes de ensejar alterações nos seus sistemas informáticos (software e hardware) ou nos documentos eletrônicos armazenados no sistema

informático, eximindo-se de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos que possam daí decorrer;

e

- f. pelos danos e prejuízos de toda natureza que possam decorrer do conhecimento que terceiros não autorizados possam ter de quaisquer das informações fornecidas pelo HERO, em decorrência de falha exclusivamente atribuível ao USUÁRIO ou a terceiros que fujam a qualquer controle razoável pela Provedora.

12.2. O USUÁRIO reconhece que a Provedora não poderá ser responsabilizada por qualquer erro ou mau funcionamento do HERO em caso de violação do descrito no presente documento, bem como na hipótese de USUÁRIO não realizar regularmente o download das atualizações disponíveis do HERO.

12.3. A responsabilização da Provedora e/ou de seus parceiros por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes ou de qualquer forma relacionados com o uso ou incapacidade de usar o HERO será a mínima permitida pela legislação. Ainda, ao aceitar os presentes Termos, o USUÁRIO concorda que, em eventual hipótese de responsabilização da Provedora e/ou de seus parceiros, esta terá como valor máximo a quantia total paga pelo USUÁRIO pela licença do HERO. Em nenhum caso, a responsabilidade da Provedora e/ou seus parceiros excederá o valor pago pela utilização do HERO.

12.4. A lista de sistemas operacionais, aplicativos suportados e demais requisitos técnicos indicados nestes Termos poderá ser alterada a qualquer momento, a exclusivo critério da Provedora, e sem notificação prévia do USUÁRIO, para que o HERO possa corresponder à realidade da evolução do mercado, descontinuando a assistência para qualquer *software* considerado obsoleto e adicionando os que sejam considerados de utilidade habitual em cada momento.

CLÁUSULA TREZE – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E COLETA DE DADOS PESSOAIS

13.1 Sem prejuízo às demais disposições constantes deste instrumento, poderão ser coletadas pela Provedora, por meio do HERO, as informações ativamente inseridas pelo USUÁRIO no Aplicativo (incluindo seus dados cadastrais), os nomes de ameaças encontradas conforme utilização do HERO pelo USUÁRIO, as informações geradas automaticamente durante a utilização do HERO pelo USUÁRIO, tais como as indicadas nos **itens 5.2 a 5.4**, as características do Dispositivo, IP com data e hora, origem do IP, informações sobre cliques, dados de geolocalização, dentre outros.

13.1.1 Ainda, a Provedora poderá utilizar algumas tecnologias para coleta de informações dos USUÁRIOS, tais como *cookies*, de modo a aprimorar o serviço prestado e melhorar sua experiência de navegação.

13.2 As informações coletadas por meio da utilização do HERO serão utilizadas pela Provedora para a adequada prestação de serviços, bem como para aprimorar as funcionalidades disponibilizadas por meio do HERO, inclusive por meio da geração de relatórios estatísticos.

13.3 Ainda, por meio do aceite destes Termos, o USUÁRIO consente expressamente em receber e-mails promocionais por parte da Provedora, bem como de seus parceiros e eventuais outros comunicados correlacionados. Caso não deseje receber essas mensagens, o USUÁRIO deverá entrar em contato com a Provedora, por meio do site <https://fshero.com.br/ajuda>, solicitando a cessação do recebimento dessas mensagens.

13.4 Ao aceitar os presentes Termos, o USUÁRIO manifesta seu consentimento livre, expresso e informado para que os dados coletados sobre este durante sua utilização do HERO sejam utilizados para as finalidades dispostas acima.

13.5 Ainda, o USUÁRIO se declara ciente de que as informações geradas, em razão dos dados coletados por meio do HERO poderão ser compartilhadas com terceiros nas seguintes circunstâncias:

- a. Se necessário às atividades comerciais e aos serviços prestados pela Provedora – desde que em estrito respeito à privacidade e ao sigilo dos dados pessoais dos Usuários;
- b. Com empresas parceiras para fins publicitários, estatísticos e para a prestação dos serviços relacionados às funcionalidades disponibilizadas no **HERO**, como, mas não se limitando a: AppsFlyer, Google Analytics, Facebook e Google AdWords – desde que em estrito respeito à privacidade e ao sigilo dos dados pessoais dos Usuários;
- c. A fim de proteger os legítimos interesses da Provedora, em qualquer tipo de conflito, incluindo ações judiciais;
- d. No caso de operações societárias envolvendo a Provedora, hipótese em que a transferência das informações será necessária para a continuidade dos serviços; ou
- e. Mediante ordem judicial ou pelo requerimento de autoridades administrativas que detenham competência legal para sua requisição.

13.6 Os dados coletados pela Provedora serão armazenados em servidores próprios ou contratados, de forma que serão empregados todos os esforços razoáveis de mercado para garantir a segurança dos respectivos sistemas na guarda de referidos dados, conforme diretrizes descritas no Decreto nº 8.771/2016.

13.7 O Usuário poderá requerer a exclusão dos dados sobre ele coletados, contatando a Provedora pelo **site** <https://fshero.com.br/ajuda> para indicar seu pedido. Ressaltamos que a Provedora empreenderá seus melhores esforços para atender aos pedidos no menor espaço de tempo possível. Ainda, o Usuário se declara ciente de que a exclusão de seus dados implicará o fim de seu acesso ao Aplicativo e que, mesmo nesse caso, a Provedora deverá respeitar o prazo de armazenamento mínimo de informações determinado pela legislação brasileira.

CLÁUSULA QUATORZE – DURACÃO E FINALIZAÇÃO DO ACESSO

14.1 O acesso ao Aplicativo é disponibilizado pelo prazo da oferta contratada pelo USUÁRIO, podendo a Provedora encerrar sua disponibilização a qualquer tempo, bem como remover quaisquer de suas funcionalidades, mediante prévio aviso, não sendo devido qualquer tipo de indenização ao USUÁRIO em razão disso.

14.2 Ainda, o USUÁRIO poderá perder definitivamente o acesso ao **HERO** em determinadas hipóteses, sem qualquer indenização ou ressarcimento em razão desta finalização do acesso:

- a)** Quando expirado o prazo da licença de uso do **HERO**;
- b)** A partir de 30 (trinta) dias da inadimplência;
- c)** Se houver a migração para um Dispositivo que não suporte as funcionalidades do **HERO**;
- d)** Quando solicitado o cancelamento da oferta adquirida;
- e)** Se houver alteração do número de acesso (linha/acesso) ou troca da área de registro que não suporte o **HERO**;
- f)** Caso seja identificada qualquer irregularidade na utilização do **HERO** ou o não cumprimento destes Termos;
- g)** Quando, especificamente nos casos em que o USUÁRIO contrata o **HERO** por meio de sua operadora de telefonia (quando aplicável), seu plano de telefonia junto à operadora seja cancelado;

14.3 O USUÁRIO se declara ciente de que seu acesso poderá ser finalizado e/ou suspenso pela Provedora em caso de descumprimento de qualquer das obrigações estabelecidas nestes Termos, bem como de qualquer disposição legal, regulamentar ou normativa, sem que lhe seja devida, pela Provedora, qualquer forma de ressarcimento em razão disso.

14.4 APÓS 15 (QUINZE) DIAS DE INADIMPLÊNCIA, O USUÁRIO RECONHECE QUE PODERÁ TER AS FUNCIONALIDADES DO HERO BLOQUEADAS A QUALQUER MOMENTO, não sendo possível utilizar as funcionalidades contratadas. Neste período, o USUÁRIO continua tendo acesso ao conteúdo da funcionalidade CLOUD para possibilitar o resgate imediato do conteúdo salvo em nuvem antes do bloqueio definitivo.

14.4.1. O USUÁRIO TERÁ O PRAZO LIMITE DE 30 DIAS, A CONTAR DO BLOQUEIO DO HERO, PARA RETIRAR TODO O CONTEÚDO ARMAZENADO NA NUVEM (FUNCIONALIDADE CLOUD by HERO). APÓS ESTE PRAZO, TODOS OS DOCUMENTOS SERÃO DEFINITIVAMENTE APAGADOS DA NUVEM. ASSIM, NA HIPÓTESE DE TER O SEU ACESSO AO CLOUD BY HERO REESTABELECIDO, APÓS O 30º (TRIGÉSIMO) DIA, O USUÁRIO DECLARA-SE CIENTE DE QUE TODOS OS ARQUIVOS E CONTEÚDOS DE SEU INTERESSE DEVERÃO SER NOVAMENTE ENVIADOS PARA A NUVEM, UMA VEZ QUE OS ARQUIVOS ANTERIORMENTE EXISTENTES FORAM DEFINITIVAMENTE APAGADOS.

CLÁUSULA QUINZE – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 O USUÁRIO poderá, por meio do **HERO**, contatar a Provedora a fim de esclarecer quaisquer dúvidas, sendo disponibilizado atendimento online para tanto, além dos demais contatos da Central de Assistência da Provedora. A Provedora, por sua vez, poderá contatar o USUÁRIO por meio de qualquer informação de contato por ele disponibilizada no **HERO**.

15.2 Os casos fortuitos ou de força maior serão excludentes de responsabilidades das partes, na forma da Legislação Brasileira.

15.3 Qualquer cláusula ou condição deste instrumento que, por qualquer razão, venha a ser reputada nula ou ineficaz por qualquer juízo ou tribunal, não afetará a validade das demais disposições destes Termos, as quais permanecerão plenamente válidas e vinculantes, gerando efeitos em sua máxima extensão.

15.4 A falha da Provedora em exigir quaisquer direitos ou disposições dos presentes Termos, ou qualquer tolerância concedida ou demonstrada por esta, não constituirá renúncia, podendo exercer regularmente o seu direito, dentro dos prazos legais.

15.5 AS VERSÕES DO HERO PODERÃO SER ALTERADAS, DESCONTINUADAS OU TORNAREM-SE TEMPORARIAMENTE INDISPONÍVEIS, MEDIANTE COMUNICADO AO USUÁRIO COM PELO MENOS 30 (TRINTA) DIAS DE ANTECEDÊNCIA.

15.6 Todo o tráfego de Internet gerado pelo **HERO** será tarifado normalmente a partir de demais provedores de acesso à Internet ou operadora de telefonia móvel, conforme contratado pelo USUÁRIO.

15.7 Em caso de contradição entre documentos que se refiram ou mencionem o **HERO** e suas funcionalidades, fica acordado que o disposto neste Termo de Uso sempre prevalecerá.

CLÁUSULA DEZESSEIS - LEGISLAÇÃO E FORO

16.1 A presente relação jurídica é regida exclusivamente pelas leis brasileiras, inclusive eventuais ações decorrentes de violação dos seus termos e condições.

16.2 Fica eleito o Foro da Comarca de domicílio do USUÁRIO para dirimir quaisquer dúvidas, questões ou litígios decorrentes dos presentes Termos, renunciando as partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Versão atualizada em janeiro de 2019.