

POLÍTICA DE PRIVACIDADE do APLICATIVO TERRA FIBRA

Termo de uso e Política de privacidade

O CLIENTE ao se acessar e/ou utilizar o referido aplicativo, concorda e aceita, expressamente e sem ressalvas, todas as condições aqui dispostas.

Definições

Para os efeitos únicos e exclusivos do presente Termo de Uso, deverão ser consideradas as seguintes definições:

CLIENTE TERRA FIBRA: quaisquer pessoas físicas ou jurídicas contratantes do produto Terra Fibra, ofertado por franqueados autorizados.

Condições gerais do serviço

1. O Grupo Telefônica se reserva o direito de modificar, em qualquer momento e sem prévio aviso, a apresentação e configuração do serviço TERRA FIBRA, assim como as condições requeridas para utilizá-lo, desde que tais alterações não prejudiquem o cliente.
2. O aplicativo TERRA FIBRA destina-se a melhorar o relacionamento com os seus clientes, disponibilizando 2 (dois) canais de autoatendimento, sendo eles:
 - Internet: através da Central do assinante;
 - Mobile: através do Aplicativo Terra Fibra para smartphones;
3. Todo e qualquer problema apresentado pelo aplicativo Terra Fibra deve ser notificado à Central do Assinante do Terra Fibra, através do tópico 'Solicitar atendimento'. Ou deve entrar em contato com a Central de Atendimento Telefônico através do número 0800 771 0000 e para pessoas com necessidades especiais de fala e audição através do e-mail atendimento_pdc@terrafibra.com.br.
4. O TERRA FIBRA fica isento de qualquer responsabilidade na hipótese de indisponibilidade do aplicativo por motivos de força maior e caso fortuito, bem como daqueles decorrentes de manutenção e/ou problemas nos sistemas utilizados para a execução do aplicativo.

Cadastro

Para utilizar o aplicativo é necessário que o usuário seja um CLIENTE TERRA FIBRA ativo e acesso ao aplicativo com seu usuário e senha que foram fornecidos no momento da contratação de seu plano.

Segurança

1. O TERRA FIBRA não se responsabiliza por qualquer dano ou infortúnio causado por falha ou atraso no envio de informação ou deficiência de desempenho no aplicativo, em qualquer hipótese. O aplicativo, por característica inerente ao serviço, está sujeito a instabilidade de rede que estiver conectado.
2. O TERRA FIBRA se isenta da responsabilidade em caso de perda dos dados, contaminação por vírus ou outros programas (softwares) maliciosos, usuários ou fontes não autorizados que, por ventura, acessem o device quando conectado à internet. **Ainda, não tem o TERRA FIBRA qualquer responsabilidade pela utilização**

dos serviços ora contratados, sendo o usuário o único responsável pelos efeitos de atos e/ou negócios praticados quando da utilização do aplicativo TERRA FIBRA.

3. O TERRA FIBRA não se responsabiliza pela utilização de informações pessoais de acesso eventualmente extravaiadas e/ou perdidas, até o momento do efetivo comunicado do usuário à TERRA FIBRA.
4. Os dados coletados dos usuários poderão ser utilizados, naquilo que couber e entre outros, para as seguintes finalidades:
 - 4.1 Identificar e autenticá-los adequadamente;
 - 4.2 Atender adequadamente às suas solicitações e dúvidas;
 - 4.3 Manter atualizados seus cadastros para fins de contatos por telefone, correio eletrônico, SMS, mala direta ou por outros meios de comunicação;
 - 4.4 Aperfeiçoar o uso e a experiência interativa durante sua navegação através do aplicativo Terra Fibra;
 - 4.5 Efetuar estatísticas, estudos, pesquisas e levantamentos pertinentes aos comportamentos dos usuários ao utilizarem o aplicativo TERRA FIBRA, realizando tais operações de forma anônima e agregada e, sem que o usuário possa ser identificado e/ou identificável;
 - 4.6 Nos limites da legislação brasileira, os dados coletados dos usuários poderão ser compartilhados com parceiros do aplicativo TERRA FIBRA para promover a melhoria da experiência do usuário;
5. É vedado ao usuário praticar atos contrários à lei, bem como ao uso e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:
 - 5.1 Invadir a privacidade ou prejudicar outros usuários da Internet e/ou quaisquer terceiros;
 - 5.2 Simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado do TERRA FIBRA e/ou de terceiros;
 - 5.3 Acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros, sem prévia e expressa autorização;
 - 5.4 Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, comerciais ou não, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;
 - 5.5 Enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (bombing);
 - 5.6 Disseminação de vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, “cavalos-de-tróia”, “pushing” ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares do TERRA FIBRA e/ou de terceiros;
 - 5.7 Divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente;
 - 5.8 Violar direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual;

Obrigações do CLIENTE TERRA FIBRA

São obrigações do CLIENTE TERRA FIBRA, não excluídas outras eventualmente previstas no presente Termo de uso, as seguintes:

1. Observar e cumprir todas as disposições do presente Termo de Uso;
2. Utilizar adequadamente o aplicativo TERRA FIBRA e zelar por sua integridade;
3. Prestar as informações que lhe forem solicitadas, quando exigidas por lei, contratos e/ou regulamentação aplicável, relacionadas à fruição do aplicativo/serviço e colaborar para sua adequada prestação:
 - 3.1 O CLIENTE TERRA FIBRA será responsável por qualquer prejuízo causado ao TERRA FIBRA em decorrência do não atendimento desta cláusula;
4. Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizados pelo Aplicativo TERRA FIBRA, cuja utilização estiver sob sua responsabilidade.

Obrigações do Aplicativo TERRA FIBRA

Sem prejuízos das demais disposições e da regulamentação vigente, são obrigações do TERRA FIBRA:

1. Prestar o serviço em condições técnicas adequadas, nos termos do contrato, do plano de serviço escolhido pelo CLIENTE TERRA FIBRA e da regulamentação e legislação vigentes;
2. Possibilitar ao CLIENTE TERRA FIBRA a verificação dos débitos vencidos ou vincendos no aplicativo;
3. Entregar o documento de cobrança referente ao serviço prestado no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, pelo correio, para os endereços informados pelo CLIENTE TERRA FIBRA e constantes do seu cadastro, e/ou por meio de correio eletrônico quando o CLIENTE TERRA FIBRA se manifestar por essa opção.

Limitação e exclusão de responsabilidade

1. O TERRA FIBRA não tem qualquer responsabilidade pelos danos decorrentes da inadequada utilização da senha pelo CLIENTE TERRA FIBRA.
2. O TERRA FIBRA não se responsabiliza por quaisquer prejuízos e/ou danos causados por acessos indevidos, através das senhas do CLIENTE TERRA FIBRA, em decorrência da utilização de serviços por quaisquer pessoas físicas ou jurídicas.

Disposições finais

- 1. Informação processada pelo aplicativo TERRA FIBRA**
 - 1.1 Ao aceitar o Termo de Uso, autorizo o aplicativo TERRA FIBRA a coletar, utilizar, armazenar e tratar os dados obtidos em virtude da prestação de serviço e/ou aquisição de produtos, como, por exemplo, meus dados pessoais;
- 2. Objetivo da coleta de informação**
 - 2.1 Prestação dos serviços contratados;
 - 2.2 Utilização das informações para enviar ofertas de serviços a fim de oferecer uma melhor experiência e atender as necessidades dos nossos clientes;
- 3. Tipos de informação processada**
 - 3.1 Utilizamos apenas as informações necessárias para a prestação de serviços e para a melhoria no acesso aos nossos serviços;
- 4. Onde é tratada a informação**

4.1 Em alguns casos, a informação poderá ser compartilhada com empresas parceiras, das quais são exigidos controles de segurança para proteção das informações.

5. Transparência no uso das informações dos clientes

5.1 O TERRA FIBRA tem como compromisso informar e solicitar autorização prévias aos usuários do aplicativo TERRA FIBRA, de forma clara e simples, sobre coleta das informações.

5.2 Respeitamos a legislação vigente e aplicamos as medidas necessárias para obter a autorização da utilização dos seus dados, que estará sempre relacionada com os serviços que foram contratados.

5.3 Exceções de compartilhamento das suas informações são aplicáveis em casos de solicitações judiciais feita pelos órgãos competentes, que serão disponibilizadas sem o conhecimento do cliente.

Direito de acesso e cancelamento da informação

1. O TERRA FIBRA disponibiliza canais oficiais para que os clientes possam exercer seus direitos de acesso e cancelamento de recebimentos de mensagens de cunho publicitário por meio de:

1.1 Central de Relacionamento 0800 771 0000

Só mantemos a informação dos usuários de nossos sites armazenadas pelo tempo requerido pela lei e, quando for necessário, para a prestação correta do serviço contratado.

Segurança e integridade dos dados pessoais

1. Gerenciamos e armazenamos de forma responsável a informação dos usuários em nosso aplicativo, mantendo-a protegida.
2. Práticas devidas de segurança estão implementadas, protegendo seus dados contra acesso e modificações não autorizadas. Manteremos a integridade das informações que nos forem fornecidas.

Orientações de segurança para o Cliente

1. O TERRA FIBRA nunca entra em contato solicitando senhas ou informações pessoais como, por exemplo, dados do cartão de crédito.
2. As senhas fornecidas pelo TERRA FIBRA são de uso pessoal e intrasferível, não devem ser compartilhadas com ninguém para segurança e proteção das suas informações.
3. Ao criar suas senhas, utilize uma complexidade com no mínimo oito caracteres, contendo letras maiúsculas, minúsculas números e caracteres especiais.
4. Mantenha sempre ativo e atualizado um antivírus de sua confiança, seja em equipamentos como desktop, notebook, tablete ou smartphone.

Mudança na Política de privacidade

O TERRA FIBRA se reserva o direito de alterar, a qualquer momento, o conteúdo desta política.

