

CONDIÇÕES GERAIS

SUPORTE TÉCNICO

Sumário

- 1. Identificação do serviço
- 2. Objetivo e composição do serviço
- 3. Vigência, contratação e ativação
- 4. Soluções digitais inclusas
- 5. Cobertura do suporte técnico remoto
- 6. Serviços não inclusos
- 7. Itens, materiais, licenças e custos não inclusos
- 8. Condições para execução do atendimento remoto
- 9. Limites de utilização
- 10. Atendimento perdido, abandono ou impossibilidade técnica
- 11. Prazo, retorno e registro de atendimento
- 12. Compatibilidade técnica e requisitos mínimos
- 13. Segurança no atendimento e proteção de dados
- 14. Responsabilidades do cliente
- 15. Canais e horários de atendimento
- 16. Formas de cancelamento
- 17. Disposições gerais

1. Identificação do serviço

Campo	Descrição
Nome comercial	Suporte técnico
Natureza do serviço	Pacote integrado de soluções digitais, conteúdo digital e suporte técnico remoto multidispositivo.
Modalidade de atendimento	Atendimento remoto por canais disponibilizados pela Fast Shop e/ou seus parceiros, sem visita técnica presencial.
Público-alvo	Clientes pessoa física que contratarem o serviço nos canais de venda autorizados.
Composição	EXA Segurança, AYA Books, AYA Banca e suporte técnico remoto multidispositivo.

2. Objetivo e composição do serviço

O Suporte técnico é um serviço com vigência de 12 meses, contados a partir da data da contratação, composto por um pacote integrado de soluções digitais e atendimento técnico remoto. O serviço tem por objetivo apoiar o cliente na proteção digital, no acesso a conteúdos digitais e na orientação técnica para uso, configuração e melhor aproveitamento de dispositivos, aplicativos, periféricos e recursos digitais compatíveis.

As soluções que compõem o Suporte técnico são ofertadas de forma conjunta, não sendo comercializadas individualmente pela Fast Shop dentro desta oferta, salvo se houver comunicação comercial específica em sentido diverso.

3. Vigência, contratação e ativação

3.1 Vigência

- O serviço terá vigência de 12 meses, contados a partir da data de contratação, conforme comprovante de compra, pedido ou documento equivalente.
- Após o término da vigência, o acesso às soluções e ao suporte técnico remoto poderá ser encerrado, salvo em caso de renovação, nova contratação ou regra comercial vigente no momento, todos com a Fast Shop.
- A vigência do serviço não altera nem prorroga a garantia legal ou contratual dos produtos eventualmente utilizados pelo cliente.

3.2 Formas de contratação

- A contratação poderá ocorrer nos canais digitais da Fast Shop, como site ou aplicativo, e/ou presencialmente em lojas físicas da Fast Shop, conforme disponibilidade comercial.
- Ao contratar o serviço, o Cliente declara ter lido e concordado com este Termo e com a Política de Privacidade da Fast Shop, disponível em: <https://site.fastshop.com.br/politica-de-privacidade-externa>, sem prejuízo dos Termos de Uso e Políticas de Privacidade das soluções parceiras, que precisará aceitar no primeiro acesso de cada solução, e posteriormente, ficará disponível na área logada da aplicação.
- A disponibilidade do serviço poderá variar conforme canal de venda, campanha, elegibilidade do produto, região, conta do cliente, meio de pagamento ou regras comerciais vigentes.

3.3 Ativação

- Para utilização das soluções digitais, o cliente poderá precisar realizar cadastro, autenticação, aceite dos termos de uso dos aplicativos, instalação de apps, concessão de permissões e vinculação do benefício à conta informada.
- O cliente é responsável por informar dados corretos no momento da contratação e ativação, incluindo CPF, e-mail, telefone com DDD e demais informações necessárias para acesso ao serviço.
- O acesso às soluções depende de benefício ativo, conectividade, compatibilidade do dispositivo e cumprimento dos requisitos técnicos de cada aplicativo ou plataforma.

4. Soluções digitais inclusas

O Suporte técnico contempla as soluções descritas nesta seção. As funcionalidades podem variar de acordo com o sistema operacional, versão do aplicativo, modelo do dispositivo, permissões concedidas pelo cliente, políticas das lojas de aplicativos e disponibilidade dos parceiros responsáveis pelas soluções.

4.1 EXA Segurança

A EXA Segurança é uma solução de proteção digital com recursos voltados à segurança de dispositivos, navegação, privacidade, monitoramento preventivo e orientação ao usuário. O serviço auxilia na identificação de

ameaças digitais, golpes, links suspeitos e exposição de dados, respeitadas as limitações técnicas de cada plataforma.

Funcionalidades principais

- **Proteção de mensagens e comunicação:** recursos para auxiliar na identificação de SMS, links ou mensagens potencialmente suspeitas, com alertas e orientações preventivas.
- **Navegação com proteção adicional:** recursos para análise de links, bloqueio preventivo de páginas suspeitas e orientação sobre navegação segura, conforme compatibilidade do navegador e do dispositivo.
- **Antivírus mobile:** varredura e identificação de ameaças digitais em dispositivos compatíveis, especialmente em ambiente Android, podendo incluir verificação rápida, completa, programada ou em tempo real, conforme disponibilidade técnica.
 - A verificação em tempo real ocorre após instalação/ativação da solução, concessão das permissões necessárias e compatibilidade do dispositivo.
 - A configuração da verificação agendada pode ser realizada pelo próprio cliente no aplicativo, conforme funcionalidades disponíveis. O suporte remoto poderá orientar o cliente quando necessário.
- **VPN:** recurso remoto do aplicativo, utilizado pelo cliente no próprio dispositivo compatível, mediante ativação, conexão à internet e permissões necessárias. Eventuais países ou localidades exibidos na solução referem-se a servidores ou rotas disponíveis para conexão criptografada, não sendo necessário que o cliente esteja fisicamente nesses locais para utilização do recurso. A disponibilidade poderá variar conforme compatibilidade do dispositivo, conectividade, permissões concedidas e regras técnicas do parceiro.
- **QR Code Seguro:** análise preventiva do destino de códigos QR, com alertas quando houver indícios de redirecionamento malicioso.
- **Verificação de PIX:** funcionalidade de apoio à análise preventiva de chaves ou transações, quando disponível, sem substituir a responsabilidade do cliente pela conferência final antes de qualquer pagamento.
- **Monitoramento de identidade e dados vazados:** acompanhamento preventivo de dados informados pelo cliente, como e-mail, CPF, telefone e outros registros permitidos, com emissão de alertas quando identificada exposição em bases monitoradas. O monitoramento de e-mails: Funcionalidade destinada à identificação de potenciais ameaças relacionadas ao endereço de e-mail cadastrado, semelhante aos mecanismos de proteção oferecidos por soluções de antivírus. O serviço restringe-se ao monitoramento do e-mail informado pelo usuário e não permite o acesso, monitoramento ou visualização de outros dispositivos vinculados à mesma conta, tampouco das atividades realizadas nesses dispositivos, como o download de aplicativos cadastrados com aquele e-mail do outro dispositivo.
- **Localização familiar:** recurso de compartilhamento de localização entre membros autorizados, mediante convite, aceite e permissões do sistema operacional. Depende da instalação/uso do aplicativo pelos participantes, convite do usuário responsável, aceite dos convidados e concessão de permissões de localização no dispositivo. O consentimento/aceite ocorre no fluxo de convite e nas permissões do sistema operacional, podendo ser revogado/desabilitado conforme configuração do app/dispositivo
- **Botão SOS ou ajuda emergencial:** recurso de apoio para acionamento rápido de contatos ou números públicos de emergência, conforme disponibilidade técnica e permissões do dispositivo.
- **Proteção de aplicativos:** restrição adicional de acesso a aplicativos selecionados por meio de PIN ou mecanismo equivalente, quando disponível para o dispositivo.
- **Bloqueio ou limpeza remota:** recurso disponível apenas quando tecnicamente suportado pelo sistema operacional, com permissões previamente concedidas e observadas as regras da plataforma. O Bloqueio ou Limpeza Remota depende de autenticação válida, permissões e suporte do sistema operacional. A limpeza remota pode excluir dados de forma definitiva, sem garantia de recuperação. O cliente deve manter backup atualizado, e a Fast Shop/parceiro não devem assumir responsabilidade por perda de dados decorrente de comando solicitado/autorizado pelo cliente.

4.2 AYA Books

O AYA Books oferece acesso a livros digitais selecionados por curadoria, com possibilidade de inclusão, substituição ou atualização de títulos no aplicativo, conforme regras da solução e disponibilidade editorial.

As funcionalidades disponibilizadas por parceiros tecnológicos poderão possuir Termos de Uso e Políticas de Privacidade próprios. Quando aplicável, o tratamento dos dados pessoais relacionados a essas funcionalidades será realizado sob responsabilidade do respectivo parceiro, observadas as disposições contratuais e a legislação aplicável.

Funcionalidades principais

- Acesso a catálogo de livros digitais de categorias como romance, ficção científica, fantasia, autoajuda, finanças, biografias, desenvolvimento pessoal e conteúdos infantis e juvenis.
- Leitura digital com continuidade do ponto em que o cliente parou.
- Troca mensal do livro do mês, limitada a uma vez por mês e antes do início da leitura ou resgate, conforme regra da solução.
- Leitura offline dentro do aplicativo, desde que o conteúdo seja baixado previamente e haja espaço disponível no dispositivo.
- Favoritos, histórico de consumo, personalização visual, contador e lembrete de leitura, quando disponíveis no aplicativo.
- Sincronização do progresso entre dispositivos compatíveis, conforme login, conexão e disponibilidade da plataforma.

4.3 AYA Banca

O AYA Banca oferece acesso a revistas, jornais, notícias e conteúdos digitais, conforme plano contratado e vigência das parcerias editoriais.

Funcionalidades principais

- Acesso a acervo digital com revistas, jornais, notícias e conteúdos segmentados, conforme disponibilidade do plano e das editoras parceiras.
- Leitura online e offline, quando o conteúdo for previamente aberto ou baixado com conexão à internet.
- Busca por palavras-chave, favoritos, marcadores, anotações, ajuste de fonte e modo noturno, conforme disponibilidade do aplicativo.
- Leitura em áudio de matérias e histórico de edições anteriores, quando disponíveis.
- Versão web por navegador compatível, conforme disponibilidade da plataforma.

4.4 Suporte técnico remoto multidispositivo

O suporte técnico remoto tem por finalidade orientar o cliente na utilização, configuração e solução de dúvidas relacionadas a dispositivos, aplicativos, periféricos, redes e recursos digitais compatíveis. O atendimento é realizado exclusivamente de forma remota, sem intervenção física no equipamento.

5. Cobertura do suporte técnico remoto

5.1 Dispositivos e recursos elegíveis

O suporte técnico remoto poderá contemplar, quando compatível e tecnicamente possível, smartphones, tablets, notebooks, computadores, impressoras, roteadores, access points, periféricos e aplicativos de uso pessoal.

5.2 Serviços inclusos

Instalação e configuração

- Instalação e configuração de aplicativos de uso pessoal.
- Instalação de sistema operacional, quando aplicável, mediante licença válida, mídia ou arquivo oficial e compatibilidade do equipamento.
- Instalação e atualização de drivers.
- Configuração de antivírus e recursos de segurança compatíveis.
- Configuração de conexão com internet, redes Wi-Fi e recursos de conectividade.

Periféricos

- Diagnóstico lógico de funcionamento de periféricos, sem reparo físico.
- Instalação e configuração remota de impressoras, quando compatível.
- Atualização de drivers e integração de periféricos com softwares de uso pessoal.

Redes e conectividade

- Orientação para configuração de roteadores e access points, quando possível remotamente.
- Configuração básica de rede local.
- Compartilhamento de arquivos e impressoras, quando compatível.

- Orientações de segurança e privacidade digital.

Suporte geral

- Configuração de contas de e-mail em dispositivos e aplicativos compatíveis.
- Orientação de uso do dispositivo e principais funcionalidades.
- Análise de performance, recursos, memória e armazenamento.
- Orientação para atualização de aplicativos e sistema operacional.

Otimização e segurança

- Diagnóstico lógico do sistema operacional.
- Atualizações de segurança, quando disponíveis e autorizadas pelo cliente.
- Verificação e tentativa de remoção de vírus, malwares, spywares ou ameaças digitais em dispositivos compatíveis.
- Limpeza de arquivos temporários e orientação para otimização de armazenamento.
- Otimização de desempenho, quando tecnicamente aplicável, sem garantia de resultado específico.

Procedimentos avançados

- Formatação ou reinstalação do sistema operacional, quando tecnicamente aplicável, mediante autorização expressa do cliente.
- Reconfiguração do sistema ou restauração de ajustes, quando compatível e autorizada.
- Orientação preventiva antes de procedimentos que possam impactar arquivos, aplicativos, configurações ou dados pessoais.

6. Serviços não inclusos

Não fazem parte do Suporte técnico, salvo se expressamente contratados em oferta específica:

- Atendimento presencial, visita técnica ou deslocamento de técnico ao endereço do cliente.
- Troca, reparo, manutenção ou substituição de hardware, peças, componentes, telas, baterias, placas, cabos ou acessórios.
- Upgrade físico de equipamentos, como aumento de memória, troca de SSD/HD, substituição de roteador ou instalação de peças.
- Serviços de alvenaria, elétrica, cabeamento, passagem de fios, instalação física de infraestrutura ou adequações no ambiente.
- Recuperação de dados, perícia digital, restauração forense ou garantia de recuperação de arquivos apagados, corrompidos ou inacessíveis.
- Suporte a sistemas empresariais, servidores, ERPs, aplicações corporativas, ambientes profissionais complexos ou equipamentos de uso comercial.
- Suporte a softwares sem licença, piratas, modificados, desbloqueados, não oficiais ou em desacordo com as regras do fabricante/desenvolvedor.
- Realização de compras, pagamentos, transações bancárias, movimentações financeiras, cadastros sensíveis ou contratação de serviços em nome do cliente.
- Orientações que contrariem leis, normas, políticas de fabricantes, termos de uso de aplicativos, regras de segurança ou boas práticas técnicas.
- Garantia de melhoria de performance, eliminação definitiva de ameaças digitais, proteção absoluta, ausência de golpes ou resolução integral em todos os casos.

7. Itens, materiais, licenças e custos não inclusos

O Suporte técnico não inclui fornecimento, custeio, substituição ou reembolso de itens físicos, licenças, assinaturas ou serviços de terceiros não previstos expressamente na oferta contratada.

- Equipamentos, acessórios, roteadores, modems, cabos, conectores, adaptadores, periféricos, suportes, peças, componentes ou mídias físicas.
- Licenças de software, chaves de ativação, sistemas operacionais, pacotes de escritório, aplicativos pagos, assinaturas digitais ou mensalidades de serviços de terceiros.
- Planos de internet, pacotes de dados móveis, custos de telefonia, energia elétrica ou qualquer custo necessário à conexão e utilização do serviço.

- Serviços de nuvem, armazenamento adicional, backup pago, recuperação de dados, aquisição de antivírus de terceiros ou contratação de ferramentas externas.
- Custos cobrados por fabricantes, desenvolvedores, operadoras, provedores de internet, bancos, marketplaces, lojas de aplicativos ou demais terceiros.

8. Condições para execução do atendimento remoto

Para execução do suporte técnico remoto, o cliente deverá garantir as condições mínimas necessárias ao atendimento, incluindo:

- Estar disponível durante o atendimento ou indicar maior de 18 anos autorizado para acompanhar e validar as orientações.
- Possuir acesso físico ao dispositivo que será atendido, mantendo-o ligado, carregado e conectado à internet, quando necessário.
- Informar corretamente o problema, sintomas, mensagens de erro, modelo do equipamento, sistema operacional e demais dados necessários ao diagnóstico.
- Possuir senhas, credenciais, e-mails, códigos de acesso ou permissões necessárias para executar configurações, instalações e autenticações.
- Autorizar expressamente o acesso remoto, quando aplicável, e acompanhar as ações realizadas durante o atendimento.
- Manter backup atualizado antes de procedimentos críticos, como formatação, restauração, reinstalação de sistema, remoção de arquivos ou alterações relevantes.
- Utilizar softwares, aplicativos e sistemas licenciados, oficiais e compatíveis com o equipamento.
- Aceitar os termos de uso, políticas de privacidade e permissões dos aplicativos ou plataformas utilizados nas soluções digitais.
- O acesso remoto ao dispositivo será realizado exclusivamente mediante solicitação ou autorização do Cliente para cada sessão de atendimento, podendo ser interrompido ou encerrado a qualquer momento pelo próprio Cliente.

9. Limites de utilização

Durante a vigência do serviço, o cliente poderá acionar o suporte técnico remoto conforme necessidade, observados o uso razoável, a finalidade contratada, os canais disponíveis, a disponibilidade operacional e as regras de utilização adequada.

- O serviço é destinado ao uso pessoal do titular e não contempla atendimento massivo, uso empresarial ou comercial, revenda, suporte a terceiros não autorizados ou utilização fora da finalidade contratada.
- Cada atendimento remoto será limitado à análise e orientação tecnicamente possível para o caso apresentado e desde que o tipo de serviço esteja incluído nos limites do Suporte Técnico. Haverá o encerramento do atendimento quando as condições técnicas e operacionais em ambiente remoto forem insuficientes para a conclusão do serviço, ou em caso de risco de segurança para a sua continuidade.
- As soluções digitais inclusas são individuais e vinculadas à conta, CPF, e-mail, plano ou benefício contratado, conforme regra de cada parceiro.
- O uso offline de conteúdos digitais depende de download prévio, espaço de armazenamento e regras do aplicativo.
- A disponibilidade de títulos, funcionalidades, servidores, atualizações, categorias, editoras e recursos poderá variar ao longo da vigência, conforme regras dos parceiros responsáveis.
- O serviço não garante resolução em todos os casos, nem substitui assistência técnica autorizada, suporte do fabricante, provedor de internet, operadora, banco ou desenvolvedor do aplicativo.

10. Atendimento perdido, abandono ou impossibilidade técnica

O atendimento remoto poderá ser encerrado ou reagendado quando houver impossibilidade técnica, ausência de condições mínimas ou abandono do contato pelo cliente.

- Se o cliente não responder, abandonar o canal, não estiver disponível, não possuir acesso ao dispositivo, não conseguir conceder permissões necessárias ou não apresentar as condições mínimas para execução remota, o atendimento poderá ser encerrado sem caracterizar falha na prestação do serviço.
- Quando houver risco de perda de dados, violação de segurança, ausência de backup, falta de licença, suspeita de fraude ou orientação contrária às boas práticas, o atendente poderá limitar a atuação a orientações preventivas.

- Caso o problema dependa de visita presencial, troca de peça, reparo físico, fabricante, operadora, provedor de internet, banco ou outro terceiro, o cliente será orientado a buscar o canal adequado.
- A impossibilidade de solução remota por fatores externos, bloqueios técnicos, falhas de terceiros, ausência de conexão ou incompatibilidade do equipamento não caracteriza descumprimento do serviço.

11. Prazo, retorno e registro de atendimento

11.1 Prazo de atendimento

O atendimento será realizado conforme disponibilidade dos canais informados e fluxo operacional vigente. O serviço não contempla garantia de prazo de solução, salvo se houver SLA formal divulgado pela Fast Shop ou previsto em condições comerciais específicas. Quando houver necessidade de retorno, análise complementar ou suporte especializado, o prazo poderá variar conforme complexidade do caso, disponibilidade do cliente e viabilidade técnica.

11.2 Registro do atendimento

Os atendimentos poderão gerar protocolo, registro interno, histórico de contato ou resumo técnico, conforme canal utilizado e procedimento realizado. O registro poderá ser utilizado para controle de qualidade, auditoria, acompanhamento de solicitações e tratativa de dúvidas ou reclamações.

12. Compatibilidade técnica e requisitos mínimos

A disponibilidade das funcionalidades do Suporte técnico pode variar conforme sistema operacional, modelo do dispositivo, versão do aplicativo, permissões concedidas pelo usuário, conexão à internet, políticas das lojas de aplicativos e regras dos parceiros.

Solução/Recurso	Android	iOS/Apple	Observações
EXA Segurança - Antivírus Mobile	Disponível conforme versão compatível	Não disponível ou limitado conforme política do iOS	Varredura completa de arquivos e aplicativos pode ser restrita pelo sistema operacional.
Navegador seguro / análise de links	Disponível conforme navegador compatível	Disponível conforme navegador compatível	Pode depender de Google Chrome, permissões, versão do app e regras da plataforma.
VPN	Disponível conforme compatibilidade	Disponível conforme compatibilidade	Requer instalação, permissões e conexão ativa.
Localização familiar	Disponível mediante permissões	Disponível mediante permissões	Requer aceite dos participantes, localização ativada e permissões do sistema. Ativada por ação voluntária do usuário responsável, com informação prévia aos participantes e possibilidade de desabilitação conforme configurações do app e do sistema operacional. A localização somente será compartilhada enquanto a funcionalidade permanecer voluntariamente ativada pelos participantes, podendo ser desabilitada a qualquer momento nas configurações do aplicativo ou do sistema operacional do dispositivo.
AYA Books	Android 6.0 ou superior, se mantida a regra do parceiro	iOS 13 ou posterior, se mantida a regra do parceiro	Recomenda-se manter o aplicativo atualizado pela loja oficial.
AYA Bancah	Android 6.0 ou superior, se mantida a regra do parceiro	iOS 13 ou posterior, se mantida a regra do parceiro	Também pode haver versão web em navegador compatível.
Suporte técnico remoto	Conforme dispositivo e conexão	Conforme dispositivo e conexão	Atendimento depende de internet, permissões, acesso ao dispositivo e viabilidade remota.

13. Segurança no atendimento e proteção de dados

A Fast Shop e seus parceiros adotarão procedimentos de atendimento voltados à segurança do cliente, proteção de dados e prevenção a fraudes, conforme legislação aplicável e políticas internas.

13.1 Uso de recursos de Inteligência Artificial

Algumas funcionalidades poderão utilizar recursos de Inteligência Artificial para análise de conteúdo, identificação de potenciais ameaças digitais, verificação de links suspeitos e suporte automatizado ao cliente. As informações, alertas e recomendações geradas possuem caráter auxiliar, preventivo e orientativo, não garantindo detecção integral de ameaças e não substituindo análise técnica, jurídica, financeira ou especializada. A disponibilidade dessas funcionalidades poderá variar conforme compatibilidade do dispositivo, permissões concedidas pelo usuário, conectividade e disponibilidade da solução.

- A Fast Shop e seus parceiros não solicitarão senhas bancárias, tokens, códigos de autenticação, chaves PIX, dados completos de cartão, códigos de segurança ou credenciais sensíveis não necessárias ao atendimento.
- O suporte poderá orientar o cliente durante configurações, mas não realizará transações financeiras, compras, pagamentos, transferências, contratação de crédito ou movimentações em nome do cliente.
- O cliente não deve compartilhar senhas bancárias, códigos de autenticação, dados completos de cartão, fotos de documentos sensíveis ou informações sigilosas fora dos canais oficiais.
- Quando houver necessidade de acesso remoto, o cliente deverá autorizar a conexão, acompanhar o atendimento e encerrar a sessão ao final do procedimento.
- Dados pessoais poderão ser tratados para contratação, ativação, autenticação, suporte técnico, segurança digital, monitoramento de exposição de credenciais, prevenção a fraudes, registro de atendimento, cumprimento de obrigações legais e melhoria dos serviços, conforme políticas de privacidade aplicáveis.

13.2 Limitação do uso de menores de 18 anos

O serviço destina-se prioritariamente a maiores de 18 anos. Eventual utilização por menores de idade deverá ocorrer sob supervisão e responsabilidade dos pais ou responsáveis legais, observadas as disposições da legislação aplicável.

14. Responsabilidades do cliente

São responsabilidades do cliente para adequada utilização do Suporte técnico:

- Manter seus dados cadastrais atualizados e corretos.
- Guardar com segurança seus logins, senhas, códigos de autenticação e dispositivos pessoais.
- Realizar backup de seus dados antes de qualquer procedimento de risco, como formatação, restauração, reinstalação ou remoção de arquivos.
- Utilizar softwares licenciados, aplicativos oficiais e sistemas compatíveis.
- Manter conexão de internet ativa e adequada para os atendimentos remotos e para uso das soluções digitais.
- Conceder as permissões necessárias nos aplicativos e sistemas operacionais, quando desejar utilizar funcionalidades que dependam dessas autorizações.
- Ler e aceitar os termos de uso e políticas de privacidade das soluções digitais dos parceiros.
- Seguir as orientações de segurança fornecidas no atendimento e verificar cuidadosamente qualquer transação, pagamento, link, QR Code ou chave PIX antes de confirmar a operação.
- A contratação do serviço deverá ser realizada por cliente maior de 18 anos. Eventual utilização das funcionalidades por crianças ou adolescentes deverá ocorrer exclusivamente sob supervisão, autorização e responsabilidade dos pais ou responsáveis legais, observadas as disposições do Estatuto da Criança e do Adolescente, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e demais normas aplicáveis à proteção de crianças e adolescentes no ambiente digital.

15. Canais e horários de atendimento

O cliente poderá entrar em contato com os canais disponibilizados para suporte técnico, dúvidas relacionadas ao serviço e solicitações comerciais ou de cancelamento.

Finalidade	Canal	Horário
Suporte técnico Suporte técnico	Telefone: 0800-000-3690	Atendimento humano todos os dias, das 8h às 20h, salvo alteração operacional.
Suporte técnico Suporte técnico	WhatsApp: (11) 98754-7990	Atendimento automatizado 24h, quando disponível; atendimento humano todos os dias, das 8h às 20h, salvo alteração operacional.
Cancelamento, dúvidas comerciais e reclamações	WhatsApp SAC: (11) 3232-2948	De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e aos sábados, das 9h às 18h.

Cancelamento, dúvidas comerciais e reclamações	Telefones SAC: 3003-3728 (capitais) ou 0800 010 3728 (demais localidades)	De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e aos sábados, das 9h às 18h.
Cancelamento, dúvidas comerciais e reclamações	E-mail: sac@fastshop.com.br	Conforme fluxo de atendimento do SAC Fast Shop.

Para mais informações sobre o tratamento de dados pessoais, consulte a Política de Privacidade disponível no site da Fast Shop.

16. Formas de cancelamento

O cancelamento do Suporte técnico poderá ser solicitado pelo cliente por meio dos canais de SAC da Fast Shop, dentro da vigência do serviço, observadas as regras comerciais, legais e operacionais aplicáveis.

O cancelamento poderá ser solicitado pelo cliente durante a vigência do serviço, por meio dos canais de atendimento da Fast Shop.

Em caso de contratação realizada fora do estabelecimento comercial, o cliente poderá exercer o direito de arrendimento no prazo legal aplicável, hipótese em que será observado o reembolso dos valores pagos, conforme a forma de pagamento utilizada.

Após o início da vigência do serviço, o cancelamento poderá implicar o encerramento do acesso às soluções digitais, conteúdos e suporte remoto vinculados ao serviço. Quando aplicável, eventual reembolso ou estorno será calculado de forma proporcional ao período não utilizado, observadas as condições comerciais da contratação.

Caso o serviço tenha sido contratado como parte de oferta, pacote, combo, campanha ou benefício promocional, o cancelamento poderá impactar as condições comerciais originalmente concedidas, incluindo descontos, benefícios ou valores promocionais, o que será informado ao cliente no momento da solicitação.

17. Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

17.1 A Fast Shop e os parceiros responsáveis pela prestação das funcionalidades disponibilizadas no âmbito do Suporte técnico realizarão o tratamento de dados pessoais estritamente necessário à disponibilização, ativação, operação, suporte, manutenção, segurança e melhoria dos serviços contratados, observando a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a legislação aplicável.

17.2 Determinadas funcionalidades poderão ser disponibilizadas ou operacionalizadas por parceiros tecnológicos especializados. Nesses casos, o tratamento dos dados pessoais ocorrerá de acordo com as responsabilidades atribuídas a cada parte, podendo o parceiro atuar como controlador ou operador dos dados, conforme a natureza da atividade desempenhada e os instrumentos contratuais aplicáveis.

17.3 Para viabilizar a prestação dos serviços, poderão ser tratados dados cadastrais, dados técnicos do dispositivo, registros de utilização, informações necessárias à autenticação, registros de atendimento, bem como outros dados indispensáveis à execução das funcionalidades contratadas, sempre observados os princípios da necessidade, adequação e minimização.

17.4 Os dados pessoais poderão ser compartilhados, quando estritamente necessário, com parceiros tecnológicos, fornecedores de infraestrutura, empresas responsáveis pelas funcionalidades contratadas e prestadores de suporte, exclusivamente para a execução dos serviços previstos neste Termo, observadas medidas de segurança e confidencialidade compatíveis com a legislação aplicável.

17.5 O acesso remoto ao dispositivo do Cliente somente será realizado mediante solicitação ou autorização do próprio Cliente para cada sessão de atendimento, podendo ser encerrado a qualquer momento por sua iniciativa.

17.6 As sessões de atendimento poderão gerar registros técnicos, logs de acesso, protocolos e demais evidências necessárias à prestação do serviço, prevenção a fraudes, segurança da informação, auditoria, atendimento a obrigações legais e comprovação da execução dos serviços.

17.7 A Fast Shop adota medidas técnicas e administrativas razoáveis destinadas à proteção dos dados pessoais tratados no âmbito do Fast Shop Tech, observadas as melhores práticas de segurança da informação e a legislação aplicável.

17.8 Determinadas funcionalidades poderão estar sujeitas às Políticas de Privacidade e aos Termos de Uso dos respectivos parceiros tecnológicos, cuja aceitação poderá ser necessária para utilização das soluções disponibilizadas.

17.9 Informações adicionais sobre o tratamento de dados pessoais e o exercício dos direitos previstos na LGPD poderão ser consultadas na Política de Privacidade da Fast Shop disponível em seus canais oficiais.

18. Disposições gerais

- O Suporte técnico é um serviço remoto e digital, não se confundindo com garantia estendida, seguro, assistência técnica presencial, reparo de produto, manutenção física ou suporte autorizado de fabricante.
- A Fast Shop poderá utilizar parceiros especializados para disponibilização das soluções digitais e execução do suporte técnico remoto.
- O uso das soluções digitais de parceiros poderá estar sujeito aos Termos de Uso e às Políticas de Privacidade dos respectivos parceiros, disponibilizados nos canais oficiais de cada solução, quando aplicáveis.
- Funcionalidades, acervos, títulos, recursos, aplicativos, plataformas e canais poderão sofrer alterações, atualizações, substituições ou descontinuações, conforme disponibilidade dos parceiros e regras técnicas ou comerciais.
- Nenhuma solução de segurança digital garante proteção absoluta contra vírus, golpes, fraudes, vazamento de dados, phishing, invasões, perda de arquivos ou uso indevido de credenciais.
- A atuação do suporte técnico remoto será limitada às condições técnicas, permissões concedidas, conectividade, compatibilidade do equipamento e informações fornecidas pelo cliente.
- As condições deste documento deverão ser validadas pelas áreas responsáveis antes da publicação comercial, especialmente quanto a canais, horários, SLA, regras de cancelamento, reembolso tratamento de dados pessoais.