

LAFARGEHOLCIM: Termos e Condições de Uso do site

Apresentamos os termos e condições de uso ao portal de compras da LafargeHolcim (“Termos e Condições de Uso”), conforme a seguir.

O presente instrumento aplica-se aos internautas que utilizam o site www.portaldirecta.com.br para comprar produtos das sociedades Lafarge Brasil S.A., com sede na Avenida Almirante Barroso, nº 52, 15º andar, Centro – Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20031-000, inscrita no CNPJ sob nº 10.917.819.0001-71 e Holcim (Brasil) S.A., com sede na Rua Verbo Divino, nº 1488, 5º andar – Bloco D, Chácara Santo Antônio – São Paulo – SP, inscrita no CNPJ sob nº 60.869.336.0001-17, doravante denominadas simplesmente “LafargeHolcim”, na forma definida nestes Termos e Condições de Uso.

1. Definições

Os termos aqui dispostos deverão ser interpretados de acordo com os seguintes significados, quando empregados no presente Termos e Condições de Uso:

- Internautas: todos aqueles que acessam o Portal DirectaHolcim, clientes ou não;
- Usuário: todas as pessoas, físicas ou jurídicas, que se cadastram no Portal Directa, ou requeiram seu cadastro por telefone, e recebem uma conta de acesso individual e exclusiva.
- Cliente: todas as pessoas que adquiriram os produtos por meio do Portal Directa
- Conta de Acesso: Credencial digital formada por login, senha e token, única e intransferível para cada Usuário, que dará permissão ao Usuário ingressar em sua área exclusiva e realizar compras.
- Área Exclusiva de Clientes: área restrita do Portal Directa, onde os Usuários inserem suas informações cadastrais e realizam suas compras.
- Portal DirectA: site na internet destinado à venda de cimento da LafargeHolcim.

2. Finalidade do Portal

O Usuário do Portal Directa poderá comprar os seguintes produtos: Cimento Mauá, Cimento Montes Claros, Cimento Lafarge Plus, Cimento Holcim Forte, Cimento Holcim Ultraforte, Cimento Holcim Ultrarápido.

Após efetuar a compra, o Cliente poderá acompanhar seus pedidos, solicitar a emissão de notas fiscais, boletos, informações dos produtos e certificados de qualidade.

Os produtos oferecidos no Portal terão suas condições de venda, preço, disponibilidade e entrega definidos no Portal, que serão aqueles vigentes no momento da efetivação da compra, podendo sofrer alterações a qualquer tempo, a critério da LafargeHolcim, sem aviso prévio.

3. Quem pode se cadastrar?

(i) O Usuário pessoa física precisa ter capacidade legal para contratar, isto é, ser maior de 18 anos ou emancipado.

(ii) Para ser um Usuário do Portal Directa o Internauta deve preencher o formulário de cadastro disponível no site ou entrar em contato telefônico com a Central de Relacionamento com o Cliente e solicitar os dados de acesso ao Portal;

(iii) O Usuário que se cadastrar no Portal Directa utilizando dados de terceiros poderá incorrer em prática de crimes, sem prejuízo de eventual responsabilização por legislação específica.

4. Cadastro, Acesso e Segurança

a. Para que o Usuário possa concluir sua compra *online*, faz-se necessário o cadastramento no Portal Directa. O Usuário deverá preencher todos os campos obrigatórios com informações exatas e verdadeiras, responsabilizando-se, inclusive, em atualizar as informações de cadastro sempre que ocorrer alguma alteração. O Usuário responde legalmente perante a veracidade e autenticidade das informações prestadas no Portal, isentando a LafargeHolcim de qualquer responsabilidade neste sentido.

b. A LafargeHolcim poderá, a seu exclusivo critério, suspender ou cancelar a correspondente Conta de Acesso caso constate qualquer inexatidão nas informações prestadas pelo Usuário ou ilegalidade em sua conduta. Tal medida, contudo, não cessa nem diminui a responsabilidade do Usuário quanto à exatidão e veracidade dos dados que fornecer.

c. Em casos de desconformidade com as regras e políticas destes Termos e Condições de Uso ou incorporadas a este por referência, a LafargeHolcim poderá, a qualquer momento, cancelar ou recusar o cadastro de um Usuário, mesmo que já previamente aceito. Cadastro em duplicidade feitos por um mesmo Usuário poderão também ser cancelados.

d. A LafargeHolcim se reserva ao direito de bloquear ou suspender o acesso ao cliente, independentemente de aviso prévio, para garantia da integridade de seus sistemas, servidores e Portal Directa, permitindo a adoção de medidas de ordem prudencial e preventiva, tais como indício de interceptação por terceiros, fraude ou qualquer prática que denote o uso irregular do Portal.

e. O acesso do Cliente também poderá ser suspenso devido à falta de pagamento, caso em que o bloqueio é automático.

f. O Usuário deverá atentar para as informações de segurança, inclusive no que diz respeito a troca e atualização de senhas. Caso o Usuário deseje trocar seu login, senha ou token, este deverá seguir as orientações previstas no Portal.

g. O cadastro do usuário, sua senha e seu token são pessoais e intransferíveis. O Usuário será o único responsável por estes dados e responderá por todos os atos praticados sob sua conta de acesso. Portanto, é dever do Usuário zelar pela guarda e confidencialidade de sua senha.

i. O Usuário está ciente que deve notificar imediatamente a LafargeHolcim sobre o extravio, perda, roubo ou qualquer uso não autorizado de sua conta de acesso, além de qualquer quebra de segurança de seu conhecimento. Diante dessas situações, constitui também obrigação do Usuário alterar imediatamente a sua senha.

5. Informações

A LafargeHolcim empenhará seus melhores esforços no sentido de manter as informações que disponibilizar em seu Portal precisas, atualizadas e completas, o quanto possível. No entanto, não se responsabiliza por imprecisão, erro, fraude, inexatidão, insuficiência ou divergência nas informações, dados, imagens, vídeos ou outros conteúdos relacionados às comunicações.

6. Características para melhor navegação

O Usuário é responsável por instalar os aplicativos eventualmente necessários para a visualização dos conteúdos disponíveis no Portal e adotar o navegador de sua preferência conforme padrão HTML utilizado, mas optando pelo Internet Explorer, a versão mais adequada ao Portal é a 9 ou superior.

7. Política de privacidade

A LafargeHolcim possui política expressa sobre Privacidade dos dados obtidos por meio do Portal Directa.

7.1. Objetivo da solicitação de informações pessoais pelo Portal Directa

7.1.1 O Portal tem como princípio manter as informações pessoais do Usuário sob o mais completo sigilo, vinculando-as unicamente ao seu registro e utilizando-as para:

- Realizar a entrega e a cobrança dos produtos adquiridos em nosso Portal Directa, bem como a identificação do respectivo destinatário;
- Obter estatísticas genéricas para identificação do perfil de nossos Clientes e desenvolvimento de nossas campanhas;
- Manutenção de dados e ações de relacionamento com o Cliente, bem como a melhoria contínua do serviço prestado pelo Portal Directa.
- Resolução de eventuais questões legais relacionadas ao Portal Directa.

7.1.2. As informações solicitadas aos usuários são as mínimas necessárias para o Portal atingir a sua finalidade principal, qual seja, disponibilizar ao consumidor mais formas para efetuar suas compras junto à LafargeHolcim.

7.2. Obtenção das informações pessoais

7.2.1 São coletadas informações pessoais, capazes de identificar os usuários, quando estes:

- a) se cadastram no Portal Directa;
- b) interagem com as diversas ferramentas existentes no Portal, fornecendo as informações voluntariamente;
- c) quando efetuam o pagamento de seu pedido através do Portal Directa; e
- d) ao entrarem em contato com o Portal Directa pelo canal "Solicitações e Reclamações".

7.2.2 Todos os dados pessoais coletados serão incorporados à base de dados deste Portal, cabendo à LafargeHolcim o armazenamento destes dados.

7.2.3 O Portal Directa poderá confirmar os dados pessoais informados pelo usuário consultando entidades públicas, companhias especializadas, banco de dados lícitos, para o que fica expressamente autorizado. Tal atitude, contudo, não cessa nem diminui a responsabilidade do usuário quanto à exatidão e veracidade dos dados que fornecer, motivo pelo qual o Portal Directa poderá, a seu exclusivo critério, suspender e/ou cancelar o cadastro do usuário, a qualquer momento, caso detecte qualquer inexatidão.

7.2.4 O Portal Directa poderá permanecer com o registro de dados e informações dos internautas pelo período máximo de 5 (cinco) anos para fins de auditoria e preservação de direitos, com a faculdade de excluí-los definitivamente segundo sua conveniência em período menor.

7.3. Obtenção das informações navegacionais

7.3.1. O Portal Directa também recebe e armazena automaticamente, informações em seus servidores sobre as atividades advindas do navegador, incluindo o endereço IP e a página acessada, através dos *cookies*.

7.3.2. Os *cookies* permitem o reconhecimento dos computadores que acessam os sites e acompanham a navegação do usuário dentro da nossa página, de maneira a personalizá-la de acordo com o perfil de cada cliente. Os *cookies* não armazenam nenhuma informação pessoal, apenas contêm os dados de *login* do usuário. De todo modo, você pode descartar o *cookie* de seu computador quando desejar ou, ainda, configurar seu navegador de internet para rejeitá-los.

7.3.3 Outras tecnologias poderão ser utilizadas para obtenção de dados de navegação dos internautas. No entanto, respeitarão sempre os termos dessa política e as opções da coleta e armazenamento.

7.4. Utilização das informações

7.4.1. Sem prejuízo das demais disposições descritas nesta política, o usuário declara ter ciência e concorda que a LafargeHolcim poderá utilizar as informações coletadas para os seguintes propósitos gerais:

- (a) viabilizar a interatividade entre usuário cliente e usuário administrador;
- (b) informar a respeito de novos eventos;
- (c) manter atualizados os cadastros dos usuários para fins de contato telefônico, por correio eletrônico, via mala direta, SMS ou outros meios de comunicação;
- (d) aperfeiçoar a usabilidade e a experiência interativa durante a navegação do usuário no Portal;
- (e) elaborar estatísticas gerais, sem que haja identificação dos usuários;
- (f) garantir a segurança dos visitantes e responder a suas eventuais dúvidas ou solicitações;
- (g) constituir, defender ou exercer regularmente direitos em âmbito judicial ou administrativo;
- (h) realizar pesquisas e campanhas de comunicação e marketing de relacionamento.

7.5. Da proteção e privacidade dos dados

7.5.1. A LafargeHolcim fará todo o possível para manter a privacidade dos dados pessoais de seus Usuários armazenados em sua base, comprometendo-se a utilizar tecnologia que seja suficientemente adequada para a proteção de tais dados, procurando manter o ambiente seguro, com uso de ferramentas apropriadas e controles eficientes de segurança da informação. Contudo, considerando que nenhum sistema de segurança é absolutamente seguro, a LafargeHolcim se exime de quaisquer responsabilidades por eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes de vírus, invasões no Portal, em sua base de dados e demais falhas relacionadas.

7.5.3. O Portal Directa exige de suas empresas parceiras e prestadores de serviços a garantia de proteção e privacidade de dados assegurados nesta política, quando há necessidade de compartilhamento dos mesmos.

7.6. Procedimentos de segurança

7.6.1. O Portal Directa se reveste das medidas mais modernas de segurança para proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a elas apenas a pessoas devidamente autorizadas.

7.6.2 Para tanto a LafargeHolcim utiliza um moderno sistema de segurança de codificação para transações na internet, o que o torna um ponto seguro na rede mundial de computadores. Este sistema possui validação da empresa.

7.6.3. O Portal Directa também trabalha com um firewall que impede a entrada de usuários não autorizados. O Internauta estará em uma área segura.

7.6.4. O processamento de informações poderá apresentar problemas caso o Internauta esteja utilizando um navegador antigo. Isso quer dizer que o internauta poderá visualizar páginas, mas, pela própria segurança de seus dados, não conseguirá efetuar a compra devido à impossibilidade de obter uma conexão segura com o nosso servidor.

8. Direitos Autorais e Propriedade Intelectual

O uso comercial das expressões “LafargeHolcim”, “Portal Directa” e “portaldirecta.com.br” como marca, nome empresarial ou nome de domínio, bem como os conteúdos das telas do Portal Directa, assim como os programas, bancos de dados, redes, arquivos que permitem que o Usuário acesse e use através de sua conta são de propriedade da LafargeHolcim e estão protegidos pelas leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais, sendo vedado o uso pelo Usuário, salvo mediante prévia autorização por escrito.

Ao acessar a página do Portal Directa, o Usuário declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e os decorrentes da proteção de marcas registradas da mesma, bem como de todos os direitos referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma, disponíveis no Portal Directa. O simples acesso ao Portal Directa não confere ao Usuário qualquer direito de uso dos nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, obras literárias, artísticas, lítero-musicais, imagens, vídeos, símbolos, entre outras, que nele estejam, ou estiveram disponíveis.

É proibida ao Usuário a reprodução, distribuição, divulgação, adaptação, modificação, utilização, edição, disponibilização em qualquer meio de comunicação, etc., total ou parcial, dos textos, figuras, gráficos que compõem o presente Portal, sem prévia e expressa autorização da LafargeHolcim, sendo permitida somente a impressão de cópias para uso e arquivo pessoal, sem que sejam separadas as partes que permitam dar o fiel e real entendimento de seu conteúdo e objetivo.

Qualquer outro tipo de utilização de material autorizado, inclusive para fins editoriais, comerciais ou publicitários, só poderá ser feito mediante prévio e exposto consentimento do Lafarge.

O Usuário assume toda e qualquer responsabilidade pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, obras, imagens, vídeos, enfim, de todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial do Portal Directa, tanto de caráter civil quanto criminal.

Qualquer reutilização do material autorizado deverá ser objeto de uma nova autorização da LafargeHolcim.

A autorização para utilização do material solicitado não poderá ser transferida a terceiros, mesmo que vinculados ao Usuário por alguma razão, salvo se mediante prévia autorização por escrito da LafargeHolcim.

A utilização do material não autoriza o Usuário a expor terceiros ao ridículo, criar uma obra de caráter ilegal, difamatória, obscena ou imoral, que possa violar a ética, a moral e os bons costumes, sob pena de arcar com as penalidades aplicáveis pela legislação vigente.

Qualquer utilização não contemplada na presente autorização será considerada como uma violação dos direitos de autor e sujeita às sanções cabíveis na Lei 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que protege os direitos autorais no Brasil.

A eventual retirada de qualquer anúncio, artigo, vídeo, notícia ou fotografia reproduzido pelo Portal Directa em decorrência de alguma reclamação, deverá ser sempre compreendida como uma demonstração de nossa intenção de evitar exposição ou debate com relação a este assunto e, jamais, como reconhecimento de qualquer infração pela LafargeHolcim a direito de terceiro ou de possuir culpa sobre o ocorrido.

As fotos e imagens utilizadas no Portal Directa podem não refletir seu tamanho original ou situação atual do cenário reproduzido, sendo meramente ilustrativas.

9. Responsabilidades do Usuário

A LafargeHolcim adota todas as medidas para informação e segurança de seus Usuários. Assim, o Usuário assume todos os ônus e responsabilidades decorrentes dos atos que praticar no Portal Directa e daqueles que terceiros praticarem em seu nome, por meio do uso de sua conta de acesso.

O Usuário é o único responsável pelas informações que prestar ao Portal Directa. O Usuário se compromete a indenizar a LafargeHolcim por quaisquer prejuízos e danos que causar em decorrência de suas ações ou omissões que violem as disposições contidas na legislação vigente ou nos Termos e Condições de Uso do Portal Directa.

10. Exclusão de Garantias e de Responsabilidade

A LafargeHolcim concentra todos os seus esforços nas melhores e mais modernas tecnologias para a segurança de seus Usuários em seu Portal. Contudo, o cliente está ciente de que os sistemas eletrônicos estão sujeitos a interrupções, falha técnica, indisponibilidade de funcionamento, atrasos, bloqueios, falha mecânica ou eletrônica, o que pode impedir ou prejudicar o acesso ao Portal, às funcionalidades, inclusive atualizações de informações. Nessas hipóteses a LafargeHolcim não se responsabiliza por nenhum prejuízo ou dano.

A LafargeHolcim se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de toda natureza que possam decorrer da falta de disponibilidade ou de continuidade do funcionamento do Portal.

A LafargeHolcim não se responsabiliza por qualquer dano ou prejuízo com envio de informações ou de conteúdo publicitário que não tenham sido disparados pelo próprio portaldirecta.com.br, sejam esses últimos legítimos ou indesejados (SPAM).

A LafargeHolcim não se responsabiliza por qualquer caso em que ocorra erro que alterem dados ou informações referentes aos produtos, inclusive aos preços informados no site. Em caso de erro, o cliente será comunicado via e-mail, ou telefone na Central de Relacionamento com o Cliente, ou através da plataforma online da

LafargeHolcim sobre o cancelamento de seu pedido. No caso de cancelamento do pedido, a operação será anulada e os valores eventualmente pagos pelo cliente serão restituídos pelo Portal Directa.

A LafargeHolcim não se responsabiliza por qualquer dano, prejuízo ou perda no equipamento do Usuário causado por falhas no sistema, no servidor ou na conexão decorrentes de condutas de terceiros, incluindo ações de softwares maliciosos como vírus, cavalo de tróia, etc. que possam, de algum modo, danificar o equipamento ou conexão do Usuário em decorrência do acesso, utilização ou navegação no Portal, bem como a transferência de dados, arquivos, imagens, textos, áudios ou vídeos nele contidos.

11. Condições Comerciais

a. Processo de compra

11.a.1. Somente poderão fazer uso e adquirir produtos divulgados no Portal Directa pessoas físicas ou jurídicas capazes e em pleno exercício de seus direitos e obrigações, de acordo com a Lei Brasileira e demais regulamentações internacionais que possam ser aplicáveis com o respectivo cadastro e criação de conta de acesso.

11.a.2. Todos os preços e condições do Portal Directa são válidos apenas para compras realizadas no www.portaldirecta.com.br e não se aplicam fora deste, assim como os preços e condições de fora do ambiente virtual não são válidos para o Portal Directa.

11.a.3. Ao concluir a formação do pedido, o Usuário poderá acompanhar o status de seu pedido e os dados da compra.

11.a.4. O Portal poderá negar acesso a cliente devido à indisponibilidade de atendimento na localidade ou região, bem como não confirmar a compra, em função de indisponibilidade do produto.

b. Meios de pagamento e reembolso de valores

11.b.1. Caso o Usuário opte pelo boleto bancário e o pagamento não seja efetuado até a data do vencimento do título o cliente poderá recorrer ao link de redirecionamento para efetuar emissão de novo boleto.

11.b.2. O Portal Directa disponibiliza a reimpressão de boletos caso haja problemas no momento da impressão ou da compra. Basta acessar o Menu “Consultas”, submenu “Notas fiscais e Boletos” e, ao lado do pedido realizado com a opção de boleto acesse o link para reimpressão e clique em "Imprimir 2a via do boleto".

11.b.3. O Usuário deve ficar atento a todos os detalhes do pagamento no momento da compra, pois após o fechamento do pedido não será possível a alteração da forma de pagamento.

11.b.4. O Portal Directa se reserva ao direito de não trabalhar com cartões de crédito.

11.b.5. Destacamos que o Portal Directa não solicita senha e dados de cartão de crédito ou dados de conta bancária aos seus clientes. Excepcionalmente, quando houver o cancelamento ou arrependimento da compra e o pagamento se der por boleto bancário ou débito online, a LafargeHolcim solicitará informações de dados bancários como nome do banco, agência e conta de seus clientes por e-mail, para haver o devido ressarcimento. Portanto, pedimos que o Usuário que eventualmente receba um e-mail com conteúdo inapropriado ou duvidoso, não responda, desconsidere-o e se possível encaminhe-o para [portal.lafarge.ext@lafarge.com] ou entre em contato através do “Fale Conosco”.

c. Da entrega dos produtos

11.c.1. O Portal Directa oferece duas possibilidades de acesso ao produto adquirido: a entrega ao Cliente ou a retirada do produto pelo próprio Cliente, opção que será efetuada no momento da compra.

d. Da troca e devolução dos produtos

11.d.1. Para realizar uma troca ou devolução o Cliente deve entrar em contato com a Central de Relacionamento com o Cliente, e fazer um registro no CREST, no prazo limite de 7 dias.

11.d.2. Para troca ou devolução de produtos, é necessário que, além de registrar o documento no CREST, o cliente envie a nota de devolução do produto à LafargeHolcim junto da carga para que seja gerado o crédito em próxima fatura. Caso ele não tenha enviado a nota de devolução, o executivo deverá atuar junto ao cliente para emissão da nota de devolução ou um possível desconto.

Caso a alegação seja de problema na qualidade do produto, ele receberá uma visita para avaliação em até 10 dias após registro da reclamação, com posterior parecer sobre a situação. Caso o parecer seja favorável ao cliente, será gerado um desconto, registrado no sistema, para que ele possa fazer uso em uma determinada nota acordada com o cliente.

11.d.3. O(s) produto(s) adquiridos através do Portal Directa só poderão ser devolvidos conforme a política de devolução correspondente.

12. Vigência e Modificações dos Termos e Condições

Os Termos e Condições de Uso do Portal Directa estão sujeitos a constante melhoria e aprimoramento. Assim, a LafargeHolcim se reserva o direito de modificar a qualquer momento, de forma unilateral, o presente Termos e Condições de Uso. Qualquer alteração entrará em vigor após 10 (dez) dias contados de sua publicação no Portal. Caso os Usuários e Clientes não estejam de acordo com as novas regras, deverá entrar em contato com os canais de atendimento do Portal, hipótese em que se

considerará rescindido seu vínculo contratual com a Lafarge, devendo, no entanto, ser cumpridas todas as obrigações assumidas até o momento da efetiva rescisão.

Ao navegar por este Portal, você aceita guiar-se pelos Termos e Condições de Uso do Portal Directa que se encontram vigentes na data e, portanto, deve verificar os mesmos previamente cada vez que visitar o Portal.

13. Disposições Gerais

Os Internautas, Usuários e Clientes declaram ter lido, compreendido e aceito os Termos e Condições de Uso que o regem bem como assuntos tratados pelo presente Termo e Condições de Uso ao navegar neste Portal.

A eventual tolerância de descumprimento de quaisquer das cláusulas e condições do presente instrumento consistirão em mera liberalidade e, sob hipótese alguma constituirá novação das obrigações aqui estipuladas e tampouco impedirá ou inibirá a exigibilidade das mesmas a qualquer tempo.

O Usuário autoriza expressamente a LafargeHolcim a comunicar-se com este através de todos os canais disponíveis, incluindo correio eletrônico (e-mail), celular, entre outros, ficando ressaltado que a principal via de informação para o Usuário é o Portal Directa.

A LafargeHolcim respeita seu consumidor, disponibilizando a seus clientes canais de Atendimento para tratamento eficiente de dúvidas, reclamações e sugestões, sempre em respeito ao Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990) e à legislação em vigor.

Além disso, a LafargeHolcim reafirma seu compromisso de cooperação com as autoridades e demais órgãos públicos, assegurando a seriedade no uso da Internet no Brasil e o fomento ao crescimento do Comércio Eletrônico.

14. Lei aplicável e Jurisdição

Estes Termos e Condições de Uso são regidos pela legislação da República Federativa do Brasil. Seu texto deverá ser interpretado no idioma português e os Usuários do Portal Directa se submetem ao Foro da capital do Estado do Rio de Janeiro, local da Sede da Lafarge.

15. Dúvidas

Caso tenha qualquer dúvida em relação ao presente documento, favor entrar em contato:

Acessando o Portal Directa no endereço eletrônico (www.portaldirecta.com.br), ou pela Central de Relacionamento com o Cliente da LafargeHolcim, nos telefones: Capitais e Regiões Metropolitanas: [4002-8202](tel:4002-8202) Demais regiões: [0800 031 8800](tel:0800-031-8800) Horário de

Atendimento: de segunda a sexta-feira, de 7h30 às 18h00 e sábado, de 7h30 às 11h30.