

Política de Privacidade - Site e Chatbot

1. Introdução

Esta política de privacidade descreve como coletamos, usamos, compartilhamos, protegemos e eliminamos seus dados pessoais ao interagir com nosso site e chatbot. Nós valorizamos sua privacidade e estamos comprometidos em tratar seus dados com responsabilidade e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)(Lei 13.709/18) e o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14) (e o Regulamento da UE n. 2016/6790).

2. Abrangência

Esta Política de Privacidade aplica-se a todos os clientes, funcionários e prestadores de serviço do Grupo PREVIA, bem como visitantes das instalações físicas e do site e/ou sistema de gestão corporativo(ERP) da empresa.

3. Dados Pessoais Coletados

3.1. Site: Coletamos informações que você fornece voluntariamente ao preencher formulários e navegar em nosso site. Isso pode incluir nome, endereço de e-mail, informações pré-cadastradas por outros meios ou outras informações de contato. Além de o navegador que utilizam e seus IPs de acesso, dentre outras que poderão ser armazenadas e retidas por cookies e leads.

Dados relacionados a contratos: diante da formalização do contrato de prestação de serviços entre a plataforma e o usuário e visitante poderão ser coletados e armazenados, dados relativos à execução contratual, inclusive as comunicações realizadas entre a empresa e o usuário.

3.2. Chatbot: O chatbot pode coletar informações pessoais que você compartilha durante a conversa, como nome, e-mail, anexos, entre outros.

4. Finalidades do Tratamento

Usamos seus dados pessoais para:

- Fornecer informações, serviços e produtos solicitados
- Personalizar a experiência do usuário no site e chatbot
- Enviar comunicações relevantes sobre serviços e atualizações
- Melhorar nossos serviços e entender as preferências dos usuários
- Comercial, os dados são usados para personalizar o conteúdo oferecido e gerar subsídio à plataforma para a melhora da qualidade no funcionamento dos serviços
- Dados de contrato, conferir às partes segurança jurídica e facilitar a conclusão do negócio. A fiel realização do contrato de prestação de serviço e eventual defesa em juízo e proteção de crédito.

O tratamento de dados pessoais para finalidades não previstas nesta Política de Privacidade somente ocorrerá mediante comunicação prévia ao usuário, de modo que os direitos e obrigações aqui previstos permanecem aplicáveis.

5. Base Legal

O tratamento de dados é baseado legalmente em:

- Contratual
- Obrigação legal contratual
- Consentimento
- Legítimo interesse
- Consentimento legítimo interesse
- Consentimento ao interagir com o site e chatbot
- Execução de contrato

6. Tempo de Armazenamento de Dados

Os dados pessoais do usuário e visitante são armazenados pela plataforma durante o período necessário para a prestação do serviço ou o cumprimento das finalidades previstas no presente documento, conforme o disposto no inciso I do artigo 15 da Lei 13.709/18.

Os dados podem ser removidos ou anonimizados a pedido do usuário, excetuando os casos em que a lei oferecer outro tratamento.

Ainda, os dados pessoais dos usuários apenas podem ser conservados após o término de seu tratamento nas seguintes hipóteses previstas no artigo 16 da referida lei:

I - cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

II - estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;

III - transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos nesta Lei;

IV - uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

7. Eliminação de Dados

Findado o prazo de manutenção do dado pessoal ele passará por processo de anonimização, se digital, ou processado em máquina picotadora de papel, se físico, garantindo a eliminação completa do dado, com a impossibilidade de recuperação.

Os dados pessoais são armazenados durante o período necessário para a prestação do serviço ou o cumprimento das finalidades de sua base legal, sendo adotado para os dados coletados em razão da contratação de serviços com o grupo o prazo de 10 (Dez) anos após o término do contrato, para informações sobre outros prazos específicos contate o encarregado de dados.

8. Segurança de Dados

A plataforma se compromete a aplicar as medidas técnicas e organizativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de tais dados.

Os dados relativos a meios de pagamento(se aplicável) são criptografados usando a tecnologia "secure socket layer" (SSL) que garante a transmissão de dados de forma segura e confidencial, de modo que a transmissão dos dados entre o servidor e o usuário ocorre de maneira cifrada e encriptada.

A plataforma não se exime de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro, como em caso de ataque de hackers ou crackers, ou culpa exclusiva do usuário, como no caso em que ele mesmo transfere seus dados a terceiros. Caso alguma violação de segurança dos seus dados pessoais ocorra, os titulares serão informados por meios oficiais.

Os dados pessoais armazenados são tratados com confidencialidade, dentro dos limites legais. No entanto, podemos divulgar suas informações pessoais caso sejamos obrigados pela lei para fazê-lo ou se você violar nossos Termos de Serviço.

9. Compartilhamento de Dados

9.1. Nós não vendemos, alugamos ou compartilhamos suas informações pessoais com terceiros para fins de marketing.

9.2. Poderemos compartilhar informações com provedores de serviços terceirizados para operações comerciais, como processamento de pagamentos e envio de e-mails.

9.3. Os dados pessoais podem ser acessados por terceiros com as seguintes pessoas jurídicas: Rgbsys Consultoria de Informatica S/C Ltda. em se tratando de sistema de gestão e Suri em se tratando de sistema de comunicação(ChatBot).

9.4. Não realizamos qualquer tratamento de dados fora do território nacional, contudo, caso tenhamos hospedagem fora do território nacional(Cloud), qualquer dado pessoal coletado por intermédio do site da empresa possui tratamento em território de destino.

Os terceiros indicados, podem ter acesso aos dados somente em caso específico de manutenção técnica no Banco de Dados do sistema, para permitir a realização dos serviços contratados.

10. Direitos do Titular

Você, enquanto Titular de Dados Pessoais, possui uma série de direitos assegurado pela Lei Geral de Proteção de Dados, os quais poderá exercer mediante solicitação, são eles:

- Direito à confirmação da existência de tratamento.

Informação se realizamos ou não qualquer tratamento de dados pessoais referente ao solicitante.

- Direito de acesso aos dados.

Informação de quais os dados pessoais, referentes ao solicitante, são tratados.

- Direito de correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.

Permissão de correção ou atualização de seus dados pessoais,

- Direito à anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD.

Caso o solicitante entenda que seus dados pessoais estão sendo tratados de forma desnecessária, excessiva ou em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, poderá solicitar a anonimização, bloqueio ou a eliminação destes.

- Direito à eliminação de dados pessoais tratados com consentimento.

Caso a base legal para o tratamento do dado pessoal seja exclusivamente seu consentimento, ele poderá retirar este consentimento a qualquer momento, acarretando na eliminação imediata do dado.

- Direito de portabilidade dos dados.

Caso seja devidamente solicitado pelo Cliente, o mesmo poderá realizar a portabilidade de seus dados pessoais para outro prestador de serviço que atue em área similar. Exceto pela Obrigação Legal Contratual.

- Direito de informação sobre empresas ou entidades públicas que possa ter compartilhado ou recebido seus dados.

O Titular de Dados poderá solicitar a informação de todas empresas ou entidades públicas com as quais compartilhamos ou recebemos seus dados pessoais.

Caso o usuário deseje exercer quaisquer direitos elencados acima, ele deverá entrar em contato por meio do e-mail de nosso encarregado de Dados descrito no item 14.

11. Consentimento

Ao utilizar os serviços e fornecer as informações pessoais nas plataformas, o usuário está consentindo com a presente Política de Privacidade.

O usuário, ao cadastrar-se e/ou utilizar os canais de comunicação, manifesta conhecer e pode exercer seus direitos de cancelar seu cadastro(exceto em dados pertinentes a contratos vigentes e/ou exigidos o armazenamento por lei), solicitar atualização de seus dados pessoais e garante a veracidade das informações por ele disponibilizadas.

12. Cookies e Tecnologias Similares

Podemos usar cookies e tecnologias similares para melhorar sua experiência no site e com o chatbot. Ao continuar a interação, você concorda com o uso dessas tecnologias.

13. Alterações na Política de Privacidade

Esta política pode ser atualizada ocasionalmente, as alterações e esclarecimentos vão surtir efeito imediatamente após sua publicação na plataforma. Ao utilizar o serviço ou fornecer informações pessoais após eventuais modificações, o usuário e visitante demonstra sua concordância com as novas normas.

Recomendamos que você a reveja para estar informado sobre o tratamento de seus dados.

Diante da fusão ou venda da plataforma à outra empresa os dados dos usuários podem ser transferidos para os novos proprietários para a permanência dos serviços oferecidos.

14. Contato

Para perguntas sobre esta política de privacidade ou para exercer seus direitos, entre em contato através do contato abaixo:

Endereço de E-mail: adm@previa.com.br

15. Jurisdição para resolução de conflitos

Para a solução de controvérsias decorrentes do presente instrumento será aplicado integralmente o Direito brasileiro.

Os eventuais litígios deverão ser apresentados no foro da comarca em que se encontra a sede da empresa.