

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

1. INTRODUÇÃO

A presente Política de Privacidade e Proteção de Dados ("Política") foi elaborada em conformidade com a Lei Federal n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - "LGPD") e tem por finalidade estabelecer as regras sobre a coleta, registro, armazenamento, uso, compartilhamento e eliminação dos dados pessoais coletados dentro do escopo dos serviços e funcionalidades do aplicativo WhatsApp Business Bot Pro ("Aplicativo"), operado por [NOME DA SUA EMPRESA] ("Empresa", "nós", "nossos" ou "nossa").

2. DEFINIÇÕES

Para os fins desta Política, aplicam-se as seguintes definições:

- **Dado Pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- **Dado Pessoal Sensível:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- **Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- **Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- **Encarregado:** pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

3. APLICAÇÃO

Esta Política se aplica a todos os serviços oferecidos pelo Aplicativo e abrange o tratamento de dados pessoais de todos os usuários que utilizam nossos serviços, incluindo:

- Usuários finais (clientes que interagem com o bot);
- Funcionários e representantes das empresas clientes que utilizam o Aplicativo;
- Visitantes do nosso site;

- Parceiros comerciais e prestadores de serviço.

4. DADOS COLETADOS

4.1. Dados fornecidos diretamente pelo usuário:

- **Dados de cadastro:** nome completo, endereço residencial ou comercial, número de telefone, endereço de e-mail, CPF/CNPJ;
- **Dados para agendamento:** data, horário e tipo de serviço solicitado para visitas técnicas;
- **Dados de pagamento:** informações relacionadas a pagamentos realizados ou pendentes, histórico de faturamento;
- **Conteúdo das mensagens:** mensagens enviadas ao bot de atendimento durante as interações.

4.2. Dados coletados automaticamente:

- **Dados de uso:** informações sobre como você utiliza o Aplicativo, incluindo horários de interação, opções selecionadas, tempo de resposta;
- **Dados de dispositivo:** informações técnicas sobre o dispositivo utilizado para acessar nossos serviços, como modelo do dispositivo, sistema operacional, identificadores únicos;
- **Dados de localização:** com seu consentimento, podemos coletar dados de localização para otimizar serviços baseados em localização;
- **Cookies e tecnologias semelhantes:** utilizamos cookies e tecnologias semelhantes para coletar informações sobre suas atividades no site do Aplicativo.

5. FINALIDADES DO TRATAMENTO

Os dados pessoais coletados poderão ser utilizados para as seguintes finalidades:

- a) Prover os serviços contratados e aprimorar a experiência de uso;
- b) Realizar agendamentos de visitas técnicas e enviar lembretes de confirmação;
- c) Processar pagamentos e gerir aspectos financeiros relacionados aos serviços contratados;
- d) Prestar suporte técnico e atendimento ao cliente;
- e) Enviar comunicações relevantes sobre o serviço, incluindo avisos sobre manutenção e alterações nos Termos de Uso;
- f) Cumprir obrigações legais e regulatórias;
- g) Exercer direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
- h) Prevenir fraudes e garantir a segurança dos usuários;
- i) Realizar pesquisas de satisfação e aprimorar nossos serviços;
- j) Personalizar conteúdos e ofertas de acordo com seus interesses e perfil de uso.

6. BASE LEGAL PARA O TRATAMENTO DE DADOS

Tratamos seus dados pessoais de acordo com as seguintes bases legais previstas na LGPD:

- a) **Consentimento:** quando você fornece seu consentimento específico para o tratamento de seus dados pessoais para finalidades específicas;
- b) **Cumprimento de obrigação legal ou regulatória:** quando o tratamento for necessário para o cumprimento de uma obrigação legal ou regulatória;
- c) **Execução de contrato:** quando o tratamento for necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular;
- d) **Legítimo interesse:** quando o tratamento for necessário para atender aos interesses legítimos da Empresa ou de terceiros, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais;
- e) **Exercício regular de direitos:** quando o tratamento for necessário para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral.

7. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Seus dados pessoais poderão ser compartilhados com:

- a) **Parceiros comerciais e prestadores de serviços:** empresas que nos ajudam a fornecer e melhorar nossos serviços, como serviços de processamento de pagamentos, serviços em nuvem, suporte ao cliente e análise de dados;
- b) **Empresas do mesmo grupo econômico:** para fins administrativos e de prestação de serviços;
- c) **Autoridades governamentais:** quando exigido por lei, regulamento ou ordem judicial;
- d) **Parceiros para fins de marketing:** mediante seu consentimento prévio, poderemos compartilhar seus dados com parceiros para fins de marketing;
- e) **Em caso de transações comerciais:** se estivermos envolvidos em uma fusão, aquisição ou venda de ativos, seus dados pessoais poderão ser transferidos como parte dessa transação.

Comprometemo-nos a compartilhar apenas os dados estritamente necessários para cada finalidade específica e a garantir que terceiros com os quais compartilhamos seus dados adotem medidas de segurança, técnicas e administrativas adequadas.

8. ARMAZENAMENTO E SEGURANÇA DOS DADOS

Adotamos medidas de segurança, técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Seus dados pessoais serão armazenados pelo período necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados, exceto quando um período de retenção mais longo for exigido ou permitido por lei.

9. DIREITOS DOS TITULARES

Em conformidade com a LGPD, os titulares dos dados pessoais têm os seguintes direitos:

- a) **Confirmação da existência de tratamento:** direito de confirmar se realizamos tratamento de seus dados pessoais;
- b) **Acesso aos dados:** direito de solicitar o acesso aos dados pessoais que tratamos sobre você;
- c) **Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados:** direito de solicitar a correção de dados inexatos ou desatualizados;
- d) **Anonimização, bloqueio ou eliminação:** direito de solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- e) **Portabilidade dos dados:** direito de solicitar a portabilidade dos seus dados pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto;
- f) **Eliminação dos dados tratados com o consentimento:** direito de solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com base em seu consentimento;
- g) **Informação sobre compartilhamento:** direito de obter informação sobre as entidades públicas e privadas com as quais compartilhamos seus dados;
- h) **Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento:** direito de ser informado sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- i) **Revogação do consentimento:** direito de revogar o consentimento a qualquer momento.

Para exercer estes direitos, o titular pode entrar em contato com nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais pelos canais indicados no item 13 desta Política.

10. COOKIES E TECNOLOGIAS SEMELHANTES

Utilizamos cookies e tecnologias semelhantes para melhorar sua experiência em nossos serviços, entender como você interage com nosso Aplicativo e personalizar conteúdos e anúncios.

Você pode gerenciar suas preferências de cookies através das configurações do seu navegador. No entanto, observe que a desativação de certos cookies pode afetar a funcionalidade dos nossos serviços.

11. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Alguns dos serviços oferecidos pelo Aplicativo podem envolver a transferência de dados para países ou organizações internacionais fora do Brasil. Nestes casos, garantimos que a transferência será realizada em conformidade com as regras de proteção de dados pessoais aplicáveis e que medidas de segurança adequadas serão implementadas.

12. ALTERAÇÕES NESTA POLÍTICA

Esta Política poderá ser alterada a qualquer momento para refletir modificações em nossas práticas de tratamento de dados pessoais ou atualizações regulatórias. Recomendamos que você revise esta Política periodicamente. Em caso de alterações significativas, enviaremos uma notificação através dos canais de comunicação disponíveis.

13. CONTATO DO ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Se você tiver dúvidas, comentários ou solicitações relacionadas a esta Política ou ao tratamento de seus dados pessoais, entre em contato com nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais pelo e-mail [EMAIL DO ENCARREGADO] ou pelo endereço [ENDEREÇO FÍSICO].

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

Esta Política constitui parte integrante dos Termos de Uso do Aplicativo e deve ser lida em conjunto com este documento.

Caso alguma disposição desta Política seja considerada ilegal ou ilegítima por autoridade competente, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

A tolerância quanto ao eventual descumprimento de quaisquer disposições desta Política não constituirá renúncia ao direito de exigir o cumprimento da obrigação.

Esta Política será regida e interpretada de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

15. TERMO DE CONSENTIMENTO

Ao utilizar nossos serviços e fornecer seus dados pessoais, você declara estar ciente e de acordo com as disposições desta Política, bem como consente com o tratamento de seus dados pessoais para as finalidades aqui previstas.

O USUÁRIO RECONHECE QUE LEU E COMPREENDEU ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E ESTÁ DE ACORDO COM A COLETA, ARMAZENAMENTO E TRATAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS PARA AS FINALIDADES AQUI PREVISTAS.

[NOME DA SUA EMPRESA]

CNPJ: [CNPJ DA EMPRESA]

[ENDEREÇO COMPLETO]

[DATA DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA]