

## Política de Privacidade da MKOM

### 1. Introdução

A MKOM valoriza a privacidade e a segurança dos dados de seus usuários, clientes e parceiros. Adotamos práticas rigorosas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) e outras regulamentações aplicáveis, garantindo que todos os dados compartilhados com nossos sistemas sejam protegidos de forma transparente, ética e segura.

Esta política detalha como gerenciamos os dados fornecidos por empresas e usuários finais, especialmente ao utilizar integrações com plataformas como o Instagram por meio de nossos serviços no MKChannels.

### 2. Coleta de Informações

Ao utilizar nossos serviços, podemos coletar os seguintes dados:

- Dados de identificação: Nome, endereço de e-mail, número de telefone, CNPJ ou CPF.
- Dados de conexão e integração: Informações relacionadas à conta de Instagram ou outros canais conectados ao MKChannels.
- Informações técnicas: Endereço IP, tipo de navegador, sistema operacional, logs de acesso e cookies.
- Interações com canais: Mensagens enviadas e recebidas por meio do MKChannels, registros de atendimento e dados operacionais para análise e suporte técnico.

Esses dados são coletados de maneira responsável e apenas para os fins estabelecidos nesta política.

### 3. Uso das Informações

Os dados coletados são utilizados para:

- Prover serviços contratados: Conectar empresas ao Instagram, facilitando a gestão de interações e a otimização de fluxos de atendimento no MKChannels.
- Melhorar a experiência do usuário: Personalizar serviços, realizar manutenções preventivas e implementar melhorias no sistema.
- Garantir conformidade legal: Atender às obrigações regulatórias e proteger os direitos das empresas conectadas e seus clientes.
- Oferecer suporte técnico e operacional: Responder a dúvidas, solucionar problemas e garantir a continuidade dos serviços.

#### 4. Segurança dos Dados

A MKOM adota as mais avançadas práticas de segurança para proteger os dados de nossos clientes e parceiros, assegurando confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

- **Criptografia e controle de acesso:** Utilizamos criptografia de ponta a ponta para proteger os dados em trânsito e em repouso. Apenas pessoas devidamente autorizadas têm acesso às informações, sendo este acesso gerenciado por sistemas robustos de autenticação multifator.
- **Monitoramento contínuo:** Implementamos auditorias regulares, monitoramento em tempo real e testes de vulnerabilidade para identificar, avaliar e mitigar possíveis riscos de forma proativa.
- **Segregação de dados:** Garantimos a segregação completa dos dados de cada empresa conectada ao MKChannels. As informações são armazenadas de forma independente, impedindo qualquer compartilhamento entre clientes sem autorização expressa e formal.

#### 5. Compartilhamento de Dados

Valorizamos a privacidade e a segurança de suas informações. Os dados poderão ser compartilhados apenas nos seguintes casos:

- **Parceiros tecnológicos:** Empresas que suportam a funcionalidade de nossas integrações, como plataformas de redes sociais (ex.: Facebook/Instagram).
- **Fornecedores de infraestrutura:** Provedores confiáveis de hospedagem, processamento e suporte técnico, como serviços de nuvem.
- **Autoridades legais:** Exclusivamente mediante solicitação oficial e para cumprimento de obrigações legais.

Jamais venderemos, comercializaremos ou disponibilizaremos seus dados a terceiros para fins não relacionados à prestação dos nossos serviços.

#### 6. Direitos do Usuário – Exclusão de Dados Pessoais

O usuário tem o direito de solicitar a exclusão de seus dados pessoais armazenados por nós, exceto nos casos em que a retenção desses dados seja exigida por lei ou necessária para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

Para exercer esse direito, o usuário deve entrar em contato conosco por meio do seguinte canal:

- **Nome/Responsável:** Time de Suporte à Usuários
- **E-mail:** [privacidade@mkom.com.br](mailto:privacidade@mkom.com.br)
- **Telefone:** (11) 39954660
- **Formulário de Solicitação:** <https://mkom.com.br/contato/>

Ao enviar a solicitação, pedimos que o usuário inclua as seguintes informações:

1. Nome completo.
2. E-mail utilizado no cadastro.
3. Descrição detalhada da solicitação.

Após o recebimento do pedido, nossa equipe analisará a solicitação e tomará as medidas necessárias em até o prazo, como 15 dias úteis. Informaremos o usuário sobre a conclusão do processo ou se houver alguma razão legal que nos impeça de atender à solicitação.

Se o usuário tiver dúvidas adicionais sobre este processo, nossa equipe de privacidade está à disposição para esclarecimentos.

## **7. Segurança em Integrações com o Instagram**

As empresas que conectam suas contas do Instagram ou qualquer outro serviço da Meta ao MKChannels podem contar com os seguintes compromissos:

- **Conformidade:** Todas as interações respeitam rigorosamente os Termos de Serviço e as Políticas da Meta.
- **Uso responsável:** As informações de suas contas são utilizadas exclusivamente para executar as funções autorizadas por você.
- **Consentimento:** Nenhuma ação será realizada sem o consentimento explícito do administrador responsável pela conta.
- **Proteção de dados:** Logs de atividade e informações sensíveis são armazenados de forma segura e acessíveis apenas a profissionais devidamente autorizados.

Com essas práticas, reforçamos nosso compromisso em oferecer uma integração segura e transparente para sua empresa.

## **8. Retenção e Exclusão de Dados**

Os dados serão mantidos somente pelo tempo necessário para cumprir as finalidades descritas nesta política, salvo quando períodos mais longos forem exigidos por lei ou regulamentos. Após o término da relação contratual, você pode solicitar a exclusão completa de suas informações pelo e-mail [privacidade@mkom.com.br](mailto:privacidade@mkom.com.br).

## **9. Seus Direitos**

Você tem os seguintes direitos sobre seus dados:

- Solicitar informações detalhadas sobre como seus dados são usados.
- Corrigir ou atualizar informações pessoais.
- Exigir a exclusão de seus dados ou revogar consentimentos específicos.
- Receber um relatório completo das atividades realizadas com seus dados.

Para exercer esses direitos, entre em contato conosco pelo e-mail [privacidade@mkom.com.br](mailto:privacidade@mkom.com.br).

## 10. Atualizações da Política

Esta política poderá ser revisada periodicamente para atender a mudanças nos serviços, tecnologias ou requisitos legais. Alterações significativas serão comunicadas por meio de nosso site oficial e outros canais de comunicação apropriados.

## 11. Contato

Se você tiver dúvidas, preocupações ou desejar mais informações sobre esta política, entre em contato conosco por meio dos canais abaixo:

- E-mail: [lgpd@mkom.com.br](mailto:lgpd@mkom.com.br)
- Endereço: Avenida Anápolis, 100, Barueri, SP

Estamos à disposição para esclarecer quaisquer questões relacionadas à privacidade e proteção de dados.

## 12. Declaração de Conformidade:

A MKOM assegura que todas as integrações com Facebook e Instagram atendem rigorosamente aos padrões de conformidade estabelecidos pela Meta.

As informações fornecidas são utilizadas exclusivamente para as finalidades autorizadas, com um forte compromisso com a segurança, privacidade e transparência em cada etapa do processo.