



Bem Vindo

Esta política de privacidade foi **feita para você!**

Entenda quais dados seus coletamos.

1. Introdução à nossa Política de Privacidade

O PLUGCHAT AI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA., (“Plug Chat” e/ou “Empresa”) inscrita no CNPJ sob o nº 53.657.075/0001-06, com sede na Av. Bento Munhoz da Rocha Netto, nº 632, Sala 201-204 Torre Norte, CEP 87030-010, na cidade de Maringá-PR, é um sistema de gerenciamento de atendimento que centraliza múltiplos departamentos e operadores em um único número de WhatsApp.

Dessa forma, vem a público estabelecer a presente: Política de Privacidade (“Política”), como forma de demonstrar sua preocupação com as questões de Privacidade e Proteção de Dados aos dados pessoais aos quais tem acesso.

2. Objetivo

Através da presente política, o Plug Chat, busca esclarecer como são tratados os dados pessoais de clientes e terceiros, a fim de evidenciar o empenho da Empresa em buscar a conformidade com as normativas relacionadas à privacidade e proteção de dados pessoais.

Além disso, formaliza-se o compromisso em agir com transparência e ética em todas as operações, estendendo-se às entidades com as quais tenha interação.

Destaca-se que a presente Política poderá passar por atualizações a fim de adequar sua redação aos procedimentos internos ou as disposições legais.

3. Glossário

Verificado o objetivo desta Política, bem como a necessidade de estabelecer informações claras e precisas sobre o tratamento de dados pessoais pelo Plug Chat, disponibiliza-se abaixo, a definição dos termos técnicos utilizados neste documento, relativos à privacidade e proteção de dados:

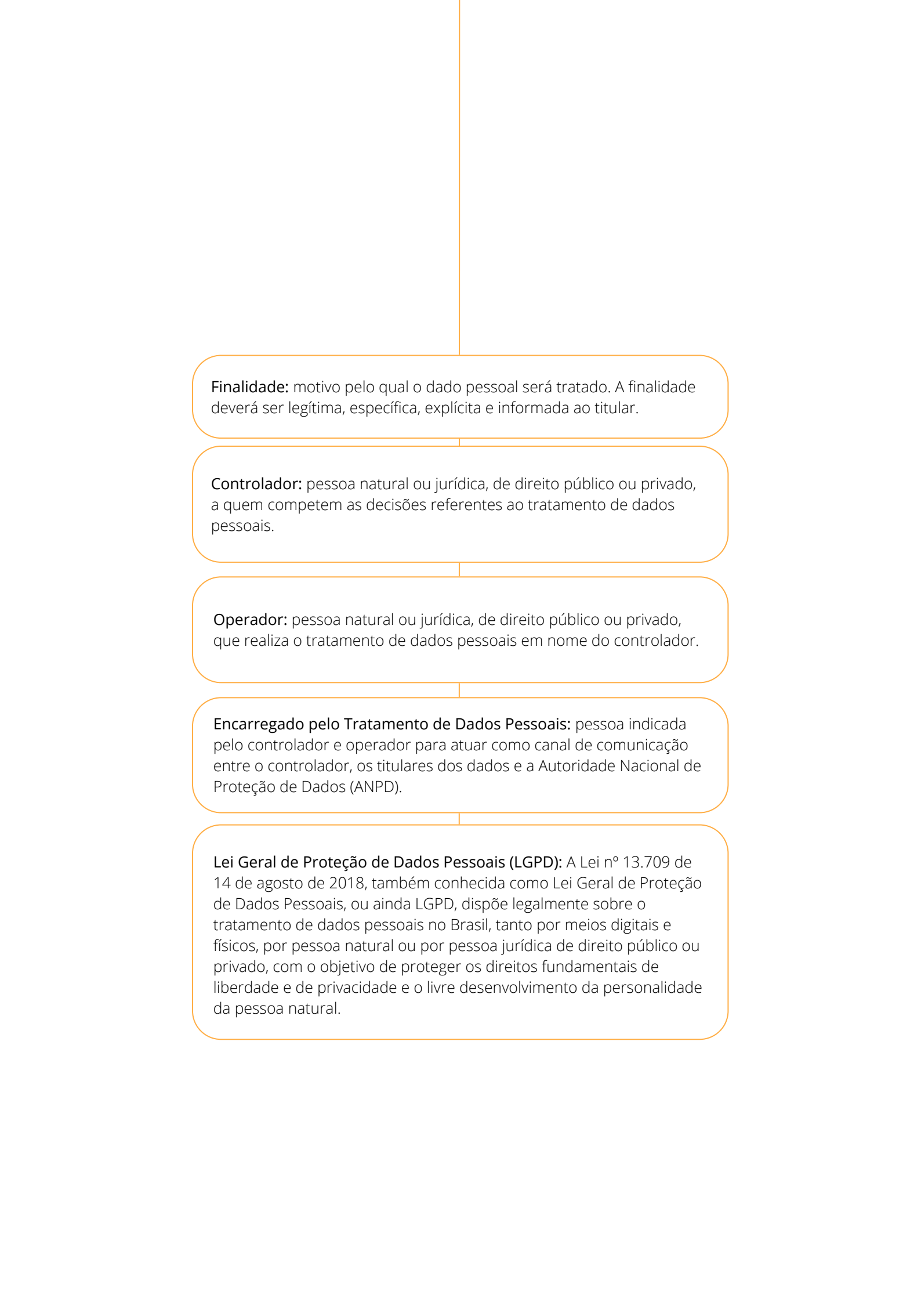
Tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Cookies: pequenos arquivos enviados pelos websites, salvos nos seus dispositivos, que armazenam as preferências e poucas outras informações, com a finalidade de personalizar sua navegação de acordo com o seu perfil.

Titular/Usuário: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento, como, por exemplo, os clientes, visitantes e demais pessoas que interagem no website.

Dado pessoal: É toda informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável.

Anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do Tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.



Finalidade: motivo pelo qual o dado pessoal será tratado. A finalidade deverá ser legítima, específica, explícita e informada ao titular.

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 pelo Tratamento de Dados Pessoais: 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).

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): A Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, também conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, ou ainda LGPD, dispõe legalmente sobre o tratamento de dados pessoais no Brasil, tanto por meios digitais e físicos, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

4. Sobre os dados pessoais fornecidos

Destaca-se que todo e qualquer dado pessoal fornecido ao Plug Chat será tratado com os mais altos níveis de segurança e cuidado, sendo utilizados apenas para as finalidades especificadas nesta Política. Os dados fornecidos à Empresa dependerão do processo ao qual o Titular estará submetido.

Dados pessoais para a contratação/cadastro no sistema

Dados Coletados:

- Nome;
- CPF/CNPJ;
- Número do WhatsApp;
- E-mail;
- Forma que conheceu o Plug Chat.

Finalidade do Tratamento de Dados:

- Cadastro para utilizar o Plug Chat;
- Identificação do Usuário/Titular;
- Comunicação da Empresa com o Usuário;
- Envio de e-mails informativos/marketing.

Base Legal:

- Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato, art. 7º, V, da LGPD.

Dados pessoais para execução das rotinas financeiras

Dados Coletados:

- Nome completo;
- CPF/CNPJ;
- Dados bancários.

Finalidade do Tratamento de Dados:

- Identificação e gestão de pagamento do Usuário/Titular.

Base Legal:

- Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato, art. 7º, V, da LGPD.

Dados pessoais para suporte e contato

Dados Coletados:

- Nome completo;
- E-mail;
- Mensagem.

Finalidade do Tratamento de Dados:

- Oferecimento de canal de contato no site da Empresa com o público em geral para atendimento de eventuais dúvidas.

Base Legal:

- Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato, art. 7º, V, da LGPD.
- Legítimos interesses do controlador ou de terceiros, art. 7º, IX da LGPD.

5. Os dados coletados pelo Plug Chat

Os dados elencados no quadro anterior referem-se àqueles fornecidos diretamente pelo próprio Titular de dados pessoais à Empresa. Porém, alguns outros dados pessoais podem ser tratados pela Empresa:

- Dados de dispositivos móveis a partir dos acessos à plataforma digital e outras informações, como, por exemplo, o tipo e versão do navegador utilizado.
- Dados de log's.
- Endereço de IP.
- Correio eletrônico e sistemas de troca de mensagens instantânea – serviço utilizado para manter comunicação entre o Titular e a Empresa, como, por exemplo, redes sociais, chat no website, e-mail e WhatsApp.
- Dados de Cookies – descrito no tópico 6.

Além das finalidades definidas anteriormente, a Empresa poderá tratar os dados pessoais para atingir quaisquer um dos seguintes propósitos:

- Desempenho satisfatório de seus negócios.
- Atendimento de obrigação legal ou exigência de lei aplicável, seja em resposta a procedimentos legais, a um pedido da autoridade legal competente - a exemplo do Poder Judiciário – seja para proteger direitos dos titulares, sua privacidade, manter a sua integridade física ou material, cumprir com os termos de qualquer acordo ou contratos necessários ou, ainda, de nossos termos.
- Auxiliar na análise de demanda e perfil de consumo, possibilitando a elaboração de ações, anúncios institucionais, campanhas e contratos publicitários mais assertivos e visando a constante melhora na experiência do cliente.

6. Uso de cookies

Cookies são pequenos arquivos enviados pelos websites, salvos nos seus dispositivos, que armazenam as preferências e poucas outras informações, com a finalidade de personalizar sua navegação de acordo com o seu perfil.

Ao aceitar o banner de Cookies ou ao usar as funções do site do Plug Chat você permite que a Empresa utilize cookies para monitorar seu uso do website ou plataforma online. A Empresa utiliza cookies em seu website para diferentes fins:

a.

COOKIES NECESSÁRIOS: Os cookies necessários são essenciais para o funcionamento do website ou plataforma online, na qual você consegue navegar e acessar as funcionalidades básicas do nosso site.

b.

COOKIES ANALÍTICOS: Os cookies analíticos nos permitem analisar padrões do comportamento do visitante, e essas informações são utilizadas para melhorar a experiência em geral ou identificar áreas do website que necessitam de manutenção. Esta informação é anônima e é apenas utilizada para fins estatístico.

c.

COOKIES DE FUNCIONALIDADE: Cookies de funcionalidade são utilizados para que o Plug Chat armazene suas preferências para recursos úteis. Em resumo, os cookies de funcionalidade mantêm as preferências do usuário quanto ao uso do website, portanto, não é necessário reconfigurar o site a cada nova visita. Caso o usuário opte por desativar os cookies, alguns ou todos esses recursos podem não funcionar corretamente.

d.

COOKIES DE PERFORMANCE: Os cookies de performance ajudam o Plug Chat a compreender a utilização de seu website ou plataforma online, bem como o comportamento de seus visitantes. Isso significa que através desses cookies pode-se descobrir o que funciona ou não, permitindo que o Plug Chat, melhore continuamente, monitorando e corrigindo problemas rapidamente. Caso o usuário opte por desabilitar esses cookies, a Cooperativa não será informada sobre as visitas dele ao website.

e.

COOKIES DE PUBLICIDADE: Os cookies de publicidade são definidos em nosso website por nossos parceiros de publicidade. Quando o usuário visita o website ou plataforma online do Plug Chat, alguns terceiros também podem usar cookies para publicidade. Este tipo de cookies ajuda a fornecer aos usuários anúncios mais voltados ao seu interesse, coletando informações sobre seus hábitos de navegação. Para obter informações sobre os cookies de terceiros é necessário verificar suas respectivas políticas de privacidade e cookies.

f.

CONTROLE SUAS OPÇÕES DE COOKIES: O Usuário não é obrigado a aceitar a instalação de cookies em seu dispositivo, podendo, para tanto, bloqueá-los, revisar permissões concedidas anteriormente ou ativar notificações quando os Cookies forem enviados ao seu dispositivo.

O Titular também poderá alterar as configurações e gestões de cookies direto de seus navegadores, tais como, Firefox, Chrome, Safari e Internet Explorer, conforme acesso abaixo:

[FIREFOX](#)

[CHROME](#)

[SAFARI](#)

[MICROSOFT EDGE](#)

7. Compartilhamento dos dados pessoais

Seus dados são tratados para as finalidades descritas neste documento.

Ressalta-se que o Plug Chat poderá compartilhar os Dados Pessoais dos Titulares para fornecer e operacionalizar serviços e atingir uma finalidade legítima e específica. Tomaremos as medidas disponíveis no mercado e ao nosso alcance para que sejam observadas todas as normas de segurança da informação e para que o tratamento seja realizado com observância estrita das finalidades aqui descritas. Dessa forma, podemos compartilhar os seus dados pessoais com:

- Autoridades judiciais, administrativas ou governamentais: mediante requerimento, requisição ou ordem judicial, o Plug Chat poderá compartilhar seus dados pessoais com as autoridades competentes. O compartilhamento ocorrerá apenas dos dados necessários para atender à solicitação, ou quando for necessário para que possamos apresentar defesa ou promover o exercício regular de um direito.
- Consultoria profissional: o Plug Chat poderá contar com ajudar terceirizada de algumas atividades específicas, como, por exemplo, serviços bancários, contábeis, auditoria e jurídica.
- Empresas parceiras, prestadores de serviços e fornecedores, com o objetivo de efetivar atividades voltadas ao relacionamento e atuação da Empresa.
- Em alguns casos, os dados coletados podem ser compartilhados com outras empresas que fazem parte de nosso grupo empresarial, exclusivamente para finalidade específica de atividades de marketing. Esse compartilhamento, no entanto, somente ocorrerá mediante a obtenção do consentimento expresso do usuário. O compartilhamento de dados com outras empresas do grupo não ocorrerá automaticamente. No momento do cadastro ou em outra etapa relevante, será solicitado ao usuário o consentimento explícito por meio de um check-box de aceitação. O consentimento só será considerado válido se o usuário marcar ativamente o check-box, indicando sua autorização para o compartilhamento dos dados com esta finalidade específica.

Destaca-se que o compartilhamento de Dados Pessoais com terceiros ocorrerá apenas para atingir alguma finalidade legítima, específica e previamente informada ao Titular em nosso Sistema ou nesta Política.

8. Período de armazenamento dos dados pessoais

Os seus dados pessoais e demais informações serão armazenados apenas pelo tempo estritamente necessário para o cumprimento da finalidade para o qual foi obtido ou durante os prazos previstos em dispositivos legais e contratuais.

Portanto, além da constante observância e atualização dessas normativas, independente do consentimento ou pedido de exclusão, a Lei Geral de Proteção de Dados permite que a Empresa retenha sob seus cuidados os dados pessoais dos clientes, prestadores de serviço e público em geral para efetivar uma das seguintes situações:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória, como, por exemplo, documentos fiscais pelo prazo de cinco anos.
- Transferência a terceiro, respeitados os seus direitos e previsão nas leis de proteção de dados e privacidade.
- Para uso exclusivo, vedado acesso por terceiros, e desde que anonimizados os dados.

9. O armazenamento seguro dos dados pessoais

O Plug Chat garante que todas as informações ou dados pessoais fornecidos serão tratados com os padrões de segurança necessários para assegurar que nenhuma dessas informações seja alvo de destruição, perda, alteração ou difusão.

Assim, o Plug Chat adota diversas precauções relacionadas à segurança da informação, conforme é previsto nas legislações e regulamentações aplicáveis:

- O Plug Chat possui proteção contra acesso não autorizado a seus sistemas e diretórios internos, com acesso granulares, garantindo que apenas colaboradores autorizados tenham acesso às informações necessárias para a execução de suas funções, utilizando princípios de mínimo privilégio e segregação de funções.
- O Plug Chat possui proteção contra acesso não autorizado ao local físico onde são armazenadas as informações que contenham dados pessoais.
- O Plug Chat estabelece que empresas parceiras, prestadores de serviços e fornecedores que realizarem o tratamento de dados pessoais, estejam adequados à Lei Geral de Proteção de Dados e que mantenham o sigilo absoluto das informações e dados pessoais que terão acesso.

10. Os direitos que você possui sobre os seus dados pessoais

Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, o Usuário, poderá solicitar, a qualquer tempo, mediante solicitação ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, os seguintes direitos:

- Confirmar a existência de tratamento.
- Acessar os seus dados pessoais.
- Corrigir dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD.
- Solicitar a portabilidade dos dados pessoais para outro fornecedor de um serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial
- Apagar ou anonimizar dados pessoais tratados com base no seu consentimento, exceto quando a lei autorizar a manutenção destes dados por outro fundamento.
- Obter informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados.
- Obter informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa.
- Revogar seu consentimento, conforme aplicável.

11. Entre em contato com o nosso encarregado

Havendo necessidade de contato por qualquer motivo ou desejando exercer um dos seus direitos sobre o tratamento de seus dados pessoais, não hesite em entrar em contato com o nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais:

Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais:
E-mail:

Caso prefira nos contatar através de cartas ou outros meios físicos, encaminhe a correspondência para o seguinte endereço: **Av. Bento Munhoz da Rocha Netto, nº 632, Sala 201-204 Torre Norte, CEP 87030-010, na cidade de Maringá-PR.**

