

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA PLATAFORMA ATENDE.UP

A Atende.UP leva a privacidade a sério. Por isso, nesta Política de Privacidade (“Política”) explicamos as formas como a Atende.UP (“nós”) utilizamos, armazenamos, compartilhamos e protegemos os dados pessoais coletados a partir do uso dos nossos serviços e soluções (coletivamente “Serviços”) e da visita aos nossos websites e como os titulares do dados podem exercer os direitos previstos na legislação aplicável.

Os dados pessoais que coletamos dependem do contexto das suas interações com a Atende.UP. Para facilitar a sua compreensão, explicamos nesta Política como tratamos os dados de (i) clientes da Atende.UP (“Clientes”), consumidores de Clientes (“Consumidores”) e de usuários dos nossos websites (“Usuários”), coletivamente (“Titulares” ou “você”).

Políticas de Privacidade específicas podem ser aplicáveis para alguns dos nossos produtos e serviços. Para mais informações sobre nossas práticas de privacidade relacionadas a um produto ou serviço específico, visite a página web deste produto ou serviço.

1. Coleta de dados

1.1. De forma geral, quando um Cliente (ou para os fins desta seção, “você”) ou a sua empresa contrata, utiliza ou interage com os Serviços, nós coletamos os seus dados pessoais, que podem ser divididos em três grandes categorias:

(i) **Dados que você nos fornece:** quando você contrata, utiliza ou interage com os Serviços ou se comunica conosco de alguma forma, você (ou a sua empresa) pode nos fornecer alguns dados. Esses dados incluem:

- Dados de contato profissional, como o seu nome, cargo, empresa, localização, número de telefone e endereço de e-mail;
- Preferências de marketing;
- Credenciais de conta, como o seu endereço de e-mail, usuário e senha;
- Informações de pagamento, como dados de cartão de crédito, dados bancários e endereço para fatura;
- Dados relacionados a suporte técnico e solução de problemas. Esses dados incluem dados de abertura de chamado, como o tipo de produto ou serviço relacionado ao seu pedido de ajuda, dados de contato ou autenticação e o conteúdo das suas comunicações conosco, incluindo gravações telefônicas.

- Dados de terceiros na utilização de nossas plataformas e serviços para uso exclusivo nos termos dos serviços contratados.

(ii) **Dados que coletamos automaticamente:** nós podemos coletar dados de outras fontes, como por exemplo bases de dados públicas, dados de perfis públicos em redes sociais e entidades de proteção ao crédito.

- Dados de dispositivos que você usa para acessar os Serviços, como o seu endereço de IP, sistema operacional, informação de geolocalização e identificador do dispositivo.
- Dados de navegação, dados sobre como você utiliza e interage com os nossos Serviços e os Serviços integrados à nossas plataformas, o que pode incluir as datas em que você utilizou os Serviços, as suas atividades de navegação, ações realizadas, configurações realizadas, cadastros realizados e informações salvas. Nós também coletamos informações sobre a performance dos Serviços, incluindo métricas relacionadas ao envio de e-mails e outro tipo de comunicação que você envia por meio dos Serviços.

(iii) **Dados que coletamos de outras fontes:** nós podemos coletar dados de outras fontes, como por exemplo bases de dados públicas, dados de perfis públicos em redes sociais e entidades de proteção ao crédito.

2. A finalidade e uso dos dados coletados

Nós utilizamos os dados coletados ou recebidos a partir da utilização dos Serviços para as seguintes finalidades:

- Notificá-lo sobre eventuais alterações em nossos produtos e serviços;
- Reforçar nossos procedimentos de segurança e proteção, visando a prestação de um serviço mais seguro e eficaz;
- Realizar operações internas, incluindo suporte, solução de problemas, análise de dados, testes, pesquisas e estatística;
- Fornecer informações sobre outros serviços e/ou produtos que oferecemos, similares aos já contratados por você;
- Conforme necessário, para estabelecer, exercer e defender direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;

- Cumprir com obrigações legais ou regulatórias, ou conforme exigido em um processo judicial, por qualquer órgão de aplicação da lei ou do governo com competência sobre a Atende.UP.
- Para outras finalidades as quais fornecemos um aviso específico no momento da coleta, ou, de outro modo, conforme autorizado ou exigido por lei.

3. Compartilhamento de dados

3.1. Nós poderemos compartilhar os dados pessoais coletados com outras empresas do grupo da Atende.UP, com terceiros e parceiros de negócio, que sejam relevantes para fins de viabilizar a prestação e integração dos Serviços. O referido compartilhamento ocorre com base nos seguintes critérios e para as finalidades descritas abaixo:

- Prestadores de serviço terceirizados: Trabalhamos com prestadores de serviços terceirizados para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e anunciar nossos Serviços. Quando compartilhamos dados com prestadores de serviço terceirizados, exigimos que eles utilizem seus dados de acordo com nossas instruções e termos ou mediante seu consentimento expresso, quando aplicável.
- Entidades de Proteção ao Crédito: Podemos compartilhar os seus dados cadastrais com empresas parceiras e instituições financeiras para análise, redução do risco de crédito, prevenção à fraude e oferta de crédito a Atende.UP e as instituições financeiras parceiras, para a finalidade de análise e oferta de crédito, poderão consultar informações em bureaus de crédito, incluindo o Sistema de Informações de Créditos-SCR, Registradoras de Recebíveis autorizadas pelo Banco Central e Credenciadoras de Cartões de Crédito, sendo estas disposições aplicáveis por todo o período em que o titular de dados estiver ativo na Atende.UP concomitantemente com as instituições financeiras parceiras, aplicando-se neste contexto o art. 7º incisos I, II e X da LGPD.
- Órgãos reguladores, autoridades judiciais ou administrativas: podemos compartilhar as suas informações pessoais para prestar às autoridades competentes todas as informações que forem solicitadas com relação ao Titular e operações por ele executadas. Ademais, podemos compartilhar os seus dados pessoais com autoridades públicas ou entidades privadas para combate à fraude e abuso no uso dos Serviços, para investigação de suspeitas de violação da lei, ou para combater qualquer outra suspeita de descumprimento das nossas políticas e contratos.
- Com a sua autorização: Em outros casos não previstos acima, havendo o objetivo de compartilhamento dos dados pessoais e informações, enviaremos você uma notificação com informações a respeito de tal compartilhamento para solicitar o seu consentimento, para finalidade determinada.

4. Cookies e Tecnologias de Rastreamento

Nós e nossos parceiros podemos utilizar diversas tecnologias para coletar e armazenar, de forma automática, dados sobre o uso dos Serviços. Essas tecnologias incluem cookies, pixels, web beacons e SDKs. Nós usamos as informações coletadas por meio dessas tecnologias para otimizar e personalizar a sua experiência de navegação, direcionar campanhas publicitárias, desenvolver e aplicar funcionalidades de segurança e procedimentos de prevenção à fraude, dentre outras possíveis utilizações.

5. Direitos dos Titulares

Os Titulares de dados pessoais têm alguns direitos no que se refere aos seus dados pessoais e podem exercê-los entrando em contato conosco por meio do e-mail: comercial.atendeup@gmail.com.

- Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais;
- Acesso aos dados pessoais, nos termos da legislação aplicável;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Portabilidade dos dados;
- Exclusão de dados, quando estes forem tratados com base no consentimento do Titular ou quando os dados forem desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação aplicável;
- Solicitação de informações sobre uso compartilhado de dados. Note que essa Política de Privacidade descreve as atividades de compartilhamento de dados pessoais pela Atende.UP. Para receber mais informações sobre como compartilhamos os seus dados entre em contato conosco;
- Revogação do consentimento, quando aplicável;

Por motivos de segurança, somente poderemos atender à sua solicitação se tivermos certeza da sua identidade. Sendo assim, poderemos solicitar dados ou informações adicionais para a confirmação da identidade e da autenticidade do Titular.

6. Término do tratamento

Esta Política de Privacidade se aplica às circunstâncias acima mencionadas durante todo o período em que a Atende.UP armazenar os dados pessoais. Nós armazenamos e mantemos suas informações: (i) pelo tempo exigido por lei; (ii) até o término do tratamento de dados pessoais, conforme mencionado abaixo; ou (iii) pelo tempo necessário a preservar o legítimo interesse da

Atende.UP. Assim, trataremos seus dados, por exemplo, durante os prazos prescricionais aplicáveis ou enquanto necessário para cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

O término do tratamento de dados pessoais ocorrerá nos seguintes casos: (i) quando a finalidade para qual o dado pessoal foi coletado for alcançada, e/ou os dados pessoais coletados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance de tal finalidade; (ii) quando o Titular solicitar a exclusão de seus dados; e (iii) quando houver uma determinação legal neste sentido.

Nos casos de término de tratamento de dados pessoais, ressalvadas as hipóteses estabelecidas pela legislação aplicável ou pela presente Política de Privacidade, os dados pessoais serão eliminados e esta Política não será mais aplicável ao seu relacionamento com a Atende.UP.

7. Alteração na Política de Privacidade

Com a constante evolução do modelo de negócio, a Atende.UP reserva-se o direito de alterar esta política de privacidade a qualquer momento, mediante publicação da versão atualizada em seu website. Caso exista uma alteração material no tratamento dos dados pessoais, você será informado e terá a oportunidade de analisar a política revisada antes de decidir continuar usando nossos Serviços.

8. Google

O uso Atende.UP e a transferência de informações recebidas das APIs do Google para qualquer outro aplicativos seguirão a Política de dados do usuário dos Serviços de API do Google, incluindo os requisitos de uso limitado.