

TERMOS DE USO DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DA ZAP RESPONDER

ZAP RESPONDER

Controladora: ZAP RESPONDER, inscrita no CNPJ sob o nº 24.713.709/0001-00.

Este Termo de Uso e Declaração de Privacidade da Política de Proteção de Dados Pessoais da Zap Responder contém informações sobre a coleta, o uso, o processamento e o compartilhamento de Dados Pessoais realizados pela Zap Responder, durante o acesso e a utilização do sistema de automação da Zap Responder, em atenção à legislação aplicável, por meio das quais o Usuário ou Titular dos Dados poderá se esclarecer sobre suas obrigações e responsabilidades.

Este documento foi implementado de acordo com as disposições estipuladas pela Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet) e pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), bem como, pelas demais leis e regulamentos aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais dos Usuários Titulares de Dados.

Este Termo é dividido da seguinte forma:

1. Descrição dos serviços
2. Definições Relevantes
3. Aceitação dos Termos e Políticas
4. Objetivos do Termo de Uso da Política de Proteção de Dados Pessoais
5. Informações sobre o Tratamento dos Dados Pessoais
6. Com quem seus dados podem ser compartilhados
7. Alteração dos Termos de Uso e da Política de Proteção de Dados Pessoais
8. Responsabilidades

9. Dos Direitos dos Usuários e a Isenção de responsabilidade

10. Legislação e foro

11. Encarregado de Proteção de Dados

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A Zap Responder, enquanto plataforma de automação de mensagens, oferece um conjunto de serviços e instrumentos para o gerenciamento da comunicação feita via aplicativo. A empresa os oferta em planos mensais, sendo **seis(06) dias de uso liberados gratuitamente**, caso o contratante não tenha interesse em continuar a utilizar os serviços presados, deverá proceder o cancelamento no **sétimo (07) dia**, caso não ocorra o cancelamento, não será realizada devolução de pagamento.

Nesse contexto, para acessar tais serviços e instrumentos, faz-se necessário o cadastramento no sistema, no qual serão solicitados dados pessoais específicos, cuja coleta e tratamento deve estar de acordo com a Legislação pertinente.

2. DEFINIÇÕES RELEVANTES

2.1. Dado pessoal: Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.

2.2. 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.

2.3. Dado anonimizado: Dado relativo ao titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.

2.4. Banco de dados: Conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.

2.5. Titular: Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. Consentimento: Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

2.9. Transferência Internacional de Dados: Transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro.

2.10. Uso compartilhado de dados: Comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.

2.11 Internet: O sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes.

2.12 Sítio ou Site: Sítios ou sites por meio dos quais o usuário acessa os serviços e conteúdos disponibilizados.

2.13 Endereço IP: Endereço de Protocolo de Internet, o código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais.

2.14 Senha: conjunto de caracteres que pode ser constituído por letras e/ou números, com a finalidade de verificar a identidade do Usuário para acesso ao Site e/ou ao Aplicativo.

2.15 Usuários (ou “Usuário”, quando individualmente considerado): todas as pessoas físicas que acessem e utilizem os Site e/ou Aplicativo, ficando estabelecido que o Site e/ou o Aplicativo são direcionados apenas a pessoas físicas maiores de 18 (dezoito) anos ou emancipadas e totalmente capazes de praticar os atos da vida civil ou os absolutamente ou relativamente incapazes.

2.16 Acesso Anydesk: Caso necessário o suporte precisará acessar seu computador através do Anydesk ou solicitar seus dados de acesso para verificar erros no seu PC, esse procedimento é de suma importância para solução de possíveis problemas apresentados, caso o contratante não repasse as informações o suporte não será prestado, ficando a responsabilização a cargo do contratante.

3. ACEITAÇÃO DOS TERMOS E POLÍTICAS

3.1 Ao utilizar os serviços da Zap Responder, o usuário confirma que leu e compreendeu este Termos de Uso, nossa Política de Proteção de Dados Pessoais e Cookies, sabendo que ao entrar e/ou cadastrar ele deverá marcar a opção confirmando que concorda com os itens descritos em nossas políticas.

4. OBJETIVOS DO TERMO DE USO DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

4.1 A Zap Responder preza pela segurança e confidencialidade das informações fornecidas por seus Usuários. Por esta razão, adotamos as medidas necessárias para resguardar os seus direitos, os quais podem ser encontrados neste Termo de Uso da Política de Proteção de Dados Pessoais. (Também conhecida na literatura como Termo de Uso e Política de Privacidade).

4.2 Este Termo de Uso da Política de Proteção de Dados Pessoais da Zap Responder detalha como tratamos os Dados Pessoais e demais informações, e explicita como são coletados, acessados, armazenados, utilizados e processados os seus Dados Pessoais, e ainda, como permitimos que o Usuário, acesse, retifique, corrija ou atualize dados

incompletos, inexatos ou desatualizados, podendo, inclusive, restringir o Tratamento de seus Dados.

Pessoais.

4.3 A Zap Responder se reserva no direito de periodicamente, modificar este Termo de Uso da Política de Proteção de Dados Pessoais de maneira unilateral, comprometendo-se a prontamente atualizar o aplicativo com a nova versão aprovada pela Administração.

5. INFORMAÇÕES SOBRE TRATAMENTO DADOS PESSOAIS

5.1 O que e como coletamos?

Para permitir o acesso e uso do aplicativo, bem como mantê-lo operante e atualizado, com um relacionamento com o Usuário, a Zap Responder poderá coletar as informações e Dados Pessoais a seguir indicados.

I. Dados Cadastrais – que correspondem às informações inseridas por você em nossas plataformas, por ocasião do preenchimento dos formulários disponibilizados: nome completo, estado civil, gênero, cédula de identidade e órgão expedidor, CPF, data de nascimento, endereço residencial e comercial, endereço de e-mail, número de telefone celular, residencial e comercial, atividade econômica exercida/segmento(s) de produção, Dap, senha, etc; e,

II. Informações sobre transações;

III. Dados sobre o seu perfil, que são as informações geradas automaticamente a partir de seu acesso, tais como: serviços/produto com os quais você se relaciona, dispositivo móvel usado, IP das máquinas utilizadas, navegador, geolocalização, duração e frequência dos acessos, áreas de interesse, etc.

IV. Coletamos, também, documentos e comentários em nossos canais de comunicação referentes às manifestações de Ouvidoria, e-mails enviados para nossos endereços eletrônicos, relatórios de erros, atividade do sistema, além de data, hora e URL referenciador das suas solicitações.

5.2 Por que coletamos?

A Zap Responder realiza o tratamento dos dados pessoais com as finalidades descritas a seguir:

I. Identificação para fins de cadastro, autenticação e autorização de acesso ao Sítio/Site da Zap Responder, seus programas e instrumentos de política;

II. Execução de medidas de prevenção a fraudes, personalizando a experiência de navegação no aplicativo, inclusive alertando os usuários de possíveis violações;

III. Execução de atividades diretas de relacionamento e atendimento;

IV. Análise de perfil (profiling);

V. Cumprimento de obrigações legais, contratuais e regulatórias;

VI. Exercício de ações relacionadas ao legítimo interesse institucional;

VIII. Realização de pesquisas e levantamentos estatísticos diversos;

5.3 Retenção, Guarda, Armazenamento e Segurança dos Dados Pessoais

A retenção, guarda e o armazenamento de dados pessoais coletados pela Zap Responder são feitos em local seguro (servidores próprios ou contratados) e por prazo indeterminado. Nesse contexto, em caso de solicitação de exclusão por seus respectivos titulares, os prazos legais e/ou regulatórios de guarda e retenção, bem como o disposto no art. 16, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), devem também, atender o disposto no inciso I, do art. 31, da Lei nº 12.527, de 18/11/2011. A política de gestão da segurança da informação da Zap Responder utiliza da aplicação de diversos controles e soluções técnicas, compatíveis com os padrões internacionais e com as melhores práticas de mercado, para mitigar vulnerabilidades nos ativos informacionais, com o objetivo de assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade, inviolabilidade e autenticidade de seus dados.

Portanto, as medidas de segurança estão diretamente compatíveis às possibilidades de riscos, considerando os incidentes como destruição

acidental (ou ilegal) ou perda acidental, alteração, divulgação ou acesso não autorizado, além de controles de acesso às informações armazenadas, delimitando a permissão e os privilégios de acesso de acordo com as responsabilidades envolvidas.

Os Dados Pessoais serão armazenados em um ambiente operacional seguro que não é acessível ao público. Nós nos esforçamos para proteger os Dados Pessoais que armazenamos, a partir de medidas como:

I. adoção de um programa de Proteção de Dados Pessoais; II. adição dos princípios de “Privacy by Design” e “Privacy by Default” durante a execução das atividades;

III. restrição de acesso aos Dados Pessoais baseada nos princípios “need-to-know” e “least privilege”, dentre outros.

Apesar disso, infelizmente não se pode garantir total segurança. A área de tecnologia da informação está sempre em constante desenvolvimento e a perfeição e ausência de defeitos ou riscos é um conceito inexistente nesse setor.

Dessa forma, poderá ocorrer falha de hardware ou software e outros fatores que podem comprometer a segurança dos seus Dados Pessoais a qualquer momento, por isso, precisamos da ajuda dos Usuários para a manutenção de um ambiente seguro para todos.

Além de adotar boas práticas de segurança em relação a seus Dados Pessoais, estamos à disposição para ajudá-lo caso você identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos seus Dados Pessoais.

Nesse caso, por favor entre em contato com a Ouvidoria através do sítio eletrônico, pelo e-mail ou pelo telefone indicados ao final do Termo de Uso.

Os mecanismos de autenticação (senhas, etc.) são disponibilizados para serem usados de forma pessoal e intransferível, e não devem ser compartilhados em hipótese nenhuma. A Zap Responder não se responsabiliza por qualquer dano causado por seu eventual compartilhamento.

5.4 Eliminação dos Dados Pessoais

Os dados pessoais serão eliminados após o término de seu tratamento, exceto para o cumprimento de obrigação legal ou anonimizados para estudo por órgão de pesquisa ou uso exclusivo do controlador.

6. Com quem seus dados podem ser compartilhados?

A Zap Responder poderá compartilhar as informações pessoais, constantes em suas respectivas bases de dados, com entidades e instituições do Governo Federal, com seus prestadores de serviços e/ou, ainda, com seus parceiros de projetos e programas, desde que para tanto detenha o consentimento de seus titulares ou desde que seja para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, para a execução de específicas atividades contratuais tais como programas e atividades vinculadas a Políticas Públicas, a comercialização de produtos e serviços, para a realização de estudos e pesquisas e/ou em legítimo interesse da empresa, com a garantia de proteção e resguardo de sua confidencialidade por quem as receber.

O compartilhamento de seus dados pessoais também poderá ser feito com parceiros localizados fora do território nacional. Nesse caso, o processamento, tratamento, uso e compartilhamento dos dados será feito de acordo com a legislação, aplicável e a presente Política de Proteção de Dados Pessoais.

A Zap Responder não comercializa dados ou informações de pessoas.

7. Alteração dos termos de uso e da política de proteção de dados pessoais

A atual versão dos Termos de Uso da Política de Proteção de Dados Pessoais foi formulada e atualizada pela última vez em, 01/06/2021. Conforme o disposto no item 4.3, reservamo-nos o direito de modificar o Termo de Uso da Política de Proteção de Dados Pessoais a qualquer tempo, principalmente em função da adequação a eventuais alterações feitas em nosso site ou a partir de normas, regulamentos e legislação correlata. Recomendamos sua releitura no site da Zap Responder com frequência.

8. Responsabilidades

A Zap Responder prevê a responsabilidade subjetiva dos agentes que atuam nos processos de tratamento de dados, em conformidade com os artigos 42 ao 45 da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, mantendo esta Política de Proteção de Dados Pessoais atualizada, observando suas disposições e zelando por seu cumprimento. Além disso, também assume o compromisso de buscar condições de governança, técnicas e autorizativas seguramente aptas a proteger todo o processo de tratamento de dados, comprometendo-nos no cumprimento das exigências e adoção de providências expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados em relação à proteção de dados realizada pela Zap Responder. A título de exemplo, tem-se o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais, conforme art 5º, inciso XVII, da LGPD, acerca dos processos de tratamento de dados que possam gerar riscos a liberdades civis e direitos fundamentais. O Usuário se responsabiliza pela precisão e veracidade dos dados informados no cadastro e reconhece que a inconsistência destes poderá implicar a impossibilidade de utilizar serviços da Zap Responder. O login e senha só poderão ser utilizados pelo usuário cadastrado. Este deve manter o sigilo da senha, que é pessoal e intransferível, não sendo possível, em qualquer hipótese, a alegação de uso indevido, após o ato de compartilhamento. O usuário da Plataforma é responsável pela atualização das suas informações pessoais e consequências na omissão ou erros nas informações pessoais cadastradas. O Usuário é responsável pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos de outros usuários, de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual, de sigilo e de personalidade), que sejam causados à Zap Responder, a qualquer outro Usuário, ou, ainda, a qualquer terceiro, inclusive em virtude do descumprimento do disposto nestes Termos de Uso da Política de Proteção de Dados Pessoais ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso à Internet, ao sítio. A Zap Responder não poderá ser responsabilizada pelos seguintes fatos:

- I. Equipamento infectado ou invadido por atacantes;
- II. Equipamento avariado no momento do consumo de serviços;
- III. Proteção do computador;

- IV. Proteção das informações baseadas nos computadores dos usuários;
- V. Abuso de uso dos computadores dos usuários;
- VI. Monitoração clandestina do computador dos usuários;
- VII. Vulnerabilidades ou instabilidades existentes nos sistemas dos usuários;
- VIII. Perímetro inseguro.

Parágrafo único: Do teste gratuito - A Zap Responder disponibiliza 07 dias de teste gratuito aos novos clientes, **apenas uma vez**, caso algum cliente utilize meios diversos para utilização do período gratuito será cobrado automaticamente o período disponibilizado como teste, reafirma ainda que caso haja desconfiança em relação ao cadastro, a empresa poderá utilizar do banco de dados de clientes para descobrir tal fraude.

9. Dos direitos dos Usuários e a Isenção de Responsabilidade

Ao utilizar o Site da Zap Responder e fornecer os seus Dados Pessoais, a empresa assegurará os direitos previstos em Legislação de Proteção de Dados Aplicável, a saber:

- I. Acesso: Ter ciência das informações e Dados Pessoais sobre o Usuário Tratados pela Zap Responder no Site;
- II. Correção: Solicitar a correção dos Dados Pessoais do Usuário armazenados no Site;
- III. Solicitação de anonimização, bloqueio ou eliminação: Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de Dados Pessoais excessivos, desnecessários ou Tratados em desconformidade com a LGPD, caso em que a Zap Responder conduzirá uma análise para verificar o excesso ou qualquer desconformidade no Tratamento de Dados Pessoais e, em caso de confirmação dessa desconformidade, cumprirá com a solicitação efetuada;
- IV. Exclusão do Cadastro: Solicitar a exclusão do cadastro realizado no Site. Neste caso, é possível que alguns Dados Pessoais permaneçam armazenados para cumprimento das obrigações legais ou para exercício dos direitos da Zap Responder;

V. Revogação do Consentimento: Revogar o consentimento fornecido para algumas funcionalidades, por meio da ferramenta de opt-out. VI. Revisão das decisões automatizadas: Solicitar a revisão de uma decisão exclusivamente automatizada e que afete os seus interesses;

VII. Caso seja necessário, disponibilizamos o contato pelos canais indicados ao final deste Termo de Uso para o exercício dos direitos previstos nesta Seção.

Embora a Zap Responder adote elevado padrão de segurança a fim de evitar incidentes, não há nenhuma página virtual inteiramente livre de riscos. Nesse sentido, a Zap Responder não se responsabiliza por:

I. Quaisquer consequências decorrentes da negligência, imprudência ou imperícia dos usuários em relação a seus dados individuais. Garantimos e nos responsabilizamos apenas pela segurança dos processos de tratamento de dados e do cumprimento das finalidades descritas no presente instrumento;

II. Destacamos que a responsabilidade em relação à confidencialidade dos dados de acesso é do usuário;

III. Ações maliciosas de terceiros, como ataques de hackers, exceto se comprovada conduta culposa ou deliberada da Zap Responder (vide art. 43, lei nº 13.709/2018);

IV. Destacamos que em caso de incidentes de segurança que possam gerar risco ou dano relevante para você ou qualquer um de nossos usuários/titulares de dados, comunicaremos aos afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados sobre o ocorrido e cumprimos as providências necessárias;

V. Inveracidade das informações inseridas pelo usuário/titulares de dados nos registros necessários para a utilização dos serviços da Zap Responder; quaisquer consequências decorrentes de informações falsas ou inseridas de má-fé são de inteiramente responsabilidade do usuário/titular dos dados.

10. Legislação e Foro

Estes Termos de Uso e a Política de Proteção de Dados Pessoais da Zap Responder são regidos de acordo com a legislação brasileira. Quaisquer disputas ou controvérsias oriundas de quaisquer atos praticados no âmbito da utilização dos Sites pelos Usuários, inclusive com relação ao descumprimento dos Termos de Uso da Política de Proteção de Dados Pessoais ou pela violação dos direitos da Zap Responder, de outros Usuários e/ou de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual, de sigilo e de personalidade, serão processadas na Comarca de Franca-SP.

12. Encarregado de proteção de dados

Caso tenha dúvidas sobre esta Política de Proteção de Dados Pessoais da Zap Responder ou sobre os dados pessoais que tratamos, você pode entrar em contato com o canal de ouvidoria:

E-mail: (suporte@zapresponder.com.br)

Telefone: (16) 98872-6177

Documento assinado digitalmente: