

AVISO DE PRIVACIDADE PONTO A PONTO - SITE

PONTO A PONTO INFORMÁTICA LTDA., sociedade empresária, regularmente inscrita no CNPJ sob o nº 04.546.712/0001-61; com sede na Rua Doutor Cláudio Manoel da Costa, nº 1315, Bairro Areal, CEP 96090-080, no município de Pelotas, no Estado do Rio Grande do Sul, doravante denominada simplesmente "**PONTO A PONTO**", opera a presente página. Ao navegar na presente página e utilizar algum canal de comunicação oferecido através dela pela **PONTO A PONTO**, o **Usuário** confia seus dados de forma que nós atuamos como Controladores de Dados Pessoais.

Estes termos regem o nosso Aviso de Privacidade, que tem por objetivo demonstrar o permanente compromisso com a privacidade e a proteção dos dados fornecidos pelos **Usuários** à **PONTO A PONTO**, em razão da navegação na página <https://www.pontoaponto.com>, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados ("LGPD") - Lei nº 13.709/2018, da República Federativa do Brasil. Elaboramos este documento com o intuito de esclarecer quais Dados Pessoais serão coletados dos Usuários, em razão do acesso ao site e da utilização dos serviços disponíveis através dele.

Caso o **Usuário** não concorde com quaisquer das disposições deste Aviso de Privacidade, pedimos que informe ao nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, abaixo indicado, descrevendo o motivo da sua discordância, no intuito de que a experiência e a navegação em nossa página seja aprimorada.

- **Encarregado de Proteção de Dados:** Lucas Lemke.
- **E-mail para contato:** privacidade@pontoaponto.com.

1. QUE TIPOS DE DADOS COLETAMOS?

Os tipos de Dados Pessoais que coletamos do **Usuário** depende de como este interage com o site. Desta forma, a **PONTO A PONTO** poderá solicitar e coletar os seguintes Dados Pessoais:

- a) **Informações coletadas de forma automatizada: endereço de IP, data e hora, navegador, fonte encaminhadora (por exemplo, URLs de origem), e cookies (conforme a Declaração de Cookies disponibilizada no Banner de Cookies).**
- b) **Informações que o Usuário nos fornece:**
 - Nome completo e endereço de e-mail. Essas informações são fornecidas pelo **Usuário** por meio do preenchimento de informações requisitadas ao solicitar atendimento via "Chat online".
 - Credenciais de acesso (e-mail e senha), previamente cadastrados, ao acessar o menu "Atendimento".
 - Dados espontaneamente fornecidos ao solicitar o atendimento, seja via "Chat online" ou "Atendimento".
 - Demais Dados Pessoais fornecidos de forma espontânea pelo **Usuário**, por meio de suas interações realizadas com a **PONTO A PONTO**, através dos nossos canais de contato disponíveis na aba "Contato", bem como via atendimento remoto ao realizar o download de alguma das ferramentas disponíveis no menu "Suporte".

2. QUAL A FINALIDADE DO TRATAMENTO DE DADOS?

A **PONTO A PONTO** irá coletar os Dados Pessoais informados na seção 1 deste Aviso de Privacidade para tratá-los com as seguintes finalidades:

- Resolver dúvidas, problemas e prestar suporte acerca dos contatos realizados pelo **Usuário** em nossa página, garantindo o correto e eficaz uso dos nossos serviços e página da Internet, por meio de contato por telefone, e-mail, SMS, WhatsApp, notificações, interação de atendimento aos

chamados abertos via menu "Atendimento" ou "Chat online" ou outros meios de comunicação informados pelo **Usuário**;

- Manter os **Usuários** informados sobre os serviços oferecidos pela **PONTO A PONTO**, alterações no presente Aviso de Privacidade, ou ainda sobre o status de suas contas e operações;
- Verificar a veracidade das informações submetidas pelo **Usuário**;
- Oferecer melhor experiência de navegação ao **Usuário**, com a possibilidade de desenvolvimento de novas funcionalidades e aprimoramento dos serviços disponíveis na página da **PONTO A PONTO**;
- Garantir o cumprimento do contrato e do serviço ao **Usuário, e**;
- Prevenir, detectar e investigar atividades possivelmente proibidas ou ilegais, incluindo atividades fraudulentas, visando a aplicação das nossas regras e políticas internas e/ou encaminhamento às autoridades, observadas as obrigações legais de tratamento de Dados Pessoais.

3. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS SEUS DADOS?

Por questões técnicas específicas dos serviços prestados pela **PONTO A PONTO**, iremos atuar em conjunto com outros operadores de Dados Pessoais. Dessa forma, nos reservamos no direito de compartilhar seus dados pessoais estritamente necessários para atingir especificamente as finalidades descritas anteriormente. Nenhum de nossos operadores entrará em contato com você, nem poderá utilizar os seus dados de qualquer outra forma que não as determinadas por nós. A **PONTO A PONTO** salienta que existem contratos comerciais estabelecidos entre nossa empresa e as empresas terceiras, que possuem suas próprias cláusulas de privacidade, assegurando a privacidade e a proteção dos dados fornecidos pelo **Usuário**.

A **PONTO A PONTO** utiliza operadores para os fins específicos abaixo descritos:

- Envio e recebimento de e-mails por meio do serviço de e-mail utilizado na empresa:
 - Zoho - <https://www.zoho.com/privacy.html>
- Armazenamento dos dados referentes aos acessos realizados em nosso site pelo parceiro que hospeda este site:
 - Locaweb - <https://www.locaweb.com.br/politicas/#politica-de-privacidade>
- Suporte remoto por meio das ferramentas de acesso remoto disponibilizadas:
 - KHelpDesk - http://www.khelpdesk.com.br/politica/contrato_privacidade.pdf
 - TeamViewer - <https://www.teamviewer.com/en-us/privacy-policy/>
 - AnyDesk - <https://anydesk.com/pt/privacidade>
 - AeroAdmin - https://www.aeroadmin.com/en/privacy_policy.html
- Tecnologia de gestão de chamados dos clientes:
 - BraZip - MySuite - <http://brazip.mysuite.com.br/services/gcInf.php?ch=4147c09813dafa63f9aa547115f5ea5c&sl=bzp&ca=206&cc=4343>
- Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial.

Em caso de compartilhamento de dados pessoais a países fora do Espaço Econômico Brasileiro e outras regiões com leis abrangentes de proteção de dados, nós iremos nos certificar de que as informações serão transferidas segundo este Aviso de Privacidade e conforme permitido pela legislação de proteção de dados aplicável.

4. POLÍTICA DE COOKIES

Quando o **Usuário** acessa nossa página, esta poderá armazenar ou recolher informações do seu navegador, principalmente na forma de cookies. A **PONTO A PONTO** utiliza cookies para análise estatística de visitação, bem como para facilitar o acesso aos nossos serviços, permitindo-nos reconhecer o **Usuário** a

cada vez que ele acessa novamente nossa página. Esta informação pode ser sobre o **Usuário**, as suas preferências ou o seu dispositivo e é utilizada principalmente para fazer nossa página funcionar conforme o esperado. A informação normalmente não identifica diretamente o **Usuário**, mas pode dar-lhe uma experiência web mais personalizada.

Uma vez que respeitamos o direito do **Usuário** à privacidade, este poderá optar por não permitir os tipos de cookies que não são estritamente necessários para o correto funcionamento do site. Assim, o **Usuário** poderá gerir a preferência de cookies diretamente em nossa página, por meio do acesso à “definições de cookies”, disponíveis na ferramenta Cookiebot, que surge na tela do **Usuário** no momento do primeiro acesso a nossa página.

5. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Possuímos sede no Brasil e os dados que coletamos são regidos pela lei brasileira. Ao acessar ou usar os serviços prestados pela **PONTO A PONTO** ou fornecer Dados Pessoais para nós, o **Usuário** concorda com o tratamento e a permanência de tais dados no Brasil, assim como o processamento e a transferência de tais dados para outros países, se for o caso, sempre de acordo com o Capítulo V da Lei nº 13.709/2018. Os dados, ao serem transferidos para outros países, poderão estar sujeitos à legislação local e às regras pertinentes.

A **PONTO A PONTO** e eventuais Prestadores de Serviço sempre tomarão todas as medidas razoavelmente necessárias para garantir que os dados de seus **Usuários** sejam tratados com segurança e de acordo com este Aviso de Privacidade e nenhuma transferência de Dados Pessoais será realizada para uma organização ou país, a menos que existam controles adequados, incluindo a segurança de dados e outras informações pessoais dos **Usuários**.

6. QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS?

Além de nos preocuparmos com a segurança dos Dados Pessoais fornecidos pelo **Usuário**, nos preocupamos que o **Usuário** tenha acesso e conhecimento de todos os seus direitos relativos aos seus Dados Pessoais.

Dessa forma, abaixo sintetizamos os direitos que o **Usuário**, titular dos dados, possui de acordo com o Art. 18 da Lei Geral de Proteção de Dados, os quais são:

- confirmação da existência de tratamento;
- acesso aos dados;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei Nº 13.709;
- portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto;
- eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da Lei Nº 13.709;
- informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da Lei Nº 13.709.
- peticionar em relação aos seus dados contra o controlador perante a autoridade nacional;
- opor-se a tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto na Lei Nº 13.709.

A **PONTO A PONTO** irá solicitar informações específicas do Usuário para nos ajudar a confirmar sua identidade e garantir o direito de acessar seus Dados Pessoais (ou de exercer seus outros direitos). Esta é uma medida de segurança para garantir que os Dados Pessoais não sejam divulgados a qualquer pessoa que não tenha direito de recebê-los.

Quaisquer pedidos para exercer os direitos dos Usuários podem ser direcionados à nós através dos dados para contato informados no preâmbulo deste Aviso de Privacidade. Estes pedidos serão exercidos sem nenhum custo e serão atendidos com a maior brevidade possível e em conformidade com a legislação.

7. VIOLAÇÃO DOS DADOS DO USUÁRIO

Em caso de violação dos dados pessoais do Usuário, a **PONTO A PONTO** notificará imediatamente os titulares dos dados violados, nos termos e condições previstas na Lei Geral de Proteção de Dados.

8. POR QUANTO TEMPO OS DADOS SÃO ARMAZENADOS?

Nós manteremos os Dados Pessoais dos **Usuários** pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais os coletamos, inclusive para fins de cumprimento de quaisquer obrigações legais, contratuais, de prestação de contas ou requisição de autoridades competentes.

9. COMO FUNCIONA A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA PONTO A PONTO?

A **PONTO A PONTO** se esforça para proteger a privacidade dos Dados Pessoais dos **Usuários** que mantemos em nossos registros. Além de adotar boas práticas de segurança em relação aos seus dados, caso o **Usuário** identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos seus dados, deverá entrar em contato imediatamente com a **PONTO A PONTO**.

Destacamos também que é dever do **Usuário** manter e assegurar que os seus dispositivos que acessam nossa página estejam protegidos contra malwares, invasões ou outras ameaças à sua privacidade. A **PONTO A PONTO** não terá qualquer responsabilidade decorrente da utilização ou do acesso promovido sem as proteções aqui indicadas, bem como por prejuízos que possam decorrer de violações promovidas exclusivamente por terceiros, desde que demonstrada a adoção das medidas técnicas e administrativas de segurança da informação pela **PONTO A PONTO**.

A **PONTO A PONTO** adota as práticas de segurança e governança adequadas para nosso mercado, incluindo medidas técnicas e organizacionais apropriadas. Dentre os controles de segurança adotados para proteção contra acesso não autorizado, alteração acidental ou ilícita, divulgação ou destruição, incluindo, destacamos: criptografia, gestão de identidades, controles de acesso, política de senhas, programas de conscientização em segurança e privacidade, entre outros.

10. DO CONTATO

O **Usuário** deverá exercer seus direitos mediante o encaminhamento de requisição ao endereço eletrônico do Encarregado de Proteção de Dados identificado e informado no preâmbulo deste Aviso.

Ainda, caso o **Usuário** acredite que suas informações pessoais foram usadas de maneira incompatível com este Aviso de Privacidade ou com as suas escolhas enquanto titular destes dados, ou caso possua outras dúvidas, comentários ou sugestões, assim como nos casos de utilização indevida de seus dados, poderá entrar em contato pelo mesmo endereço de e-mail.

Estes pedidos serão exercidos sem nenhum custo e serão atendidos com a maior brevidade possível e em conformidade com a legislação.

11. MUDANÇAS NO AVISO DE PRIVACIDADE

Na busca da melhoria contínua dos serviços prestados pela **PONTO A PONTO**, esse Aviso de Privacidade poderá passar por atualizações e adequações.

A data da última atualização foi: 18 de janeiro de 2022.

