



POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1. Informações gerais

Esta Política de proteção e privacidade de dados pessoais tem como objetivo definir e explicitar de forma clara, como a PAGTECH TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, proprietária do software **Freedesk**, inscrita no CNPJ 33.609.276/0001-20, com sede na Rua José Nunes Carvalho, 500 - Camargos -, Belo Horizonte - Minas Gerais - Brasil, CEP 30520-490 trata dados pessoais de seus USUÁRIOS, incluindo aspectos como quais dados pessoais coletamos, as finalidades dessa coleta, quais as bases legais para o tratamento, com quem serão compartilhados, por quanto tempo serão armazenados e quais os direitos e deveres de cada um dos titulares de dados.

Documento elaborado em conformidade com a Lei Federal Nº. 12.965 de 23 de Abril de 2014 (Marco Civil da Internet), com a Lei Federal Nº. 13.709, de 14 de Agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e com o Regulamento UE Nº. 2016/679 de 27 de Abril de 2016 (Regulamento Geral Europeu de Proteção de Dados Pessoais - GDPR).

A política de dados se aplica a todos os usuários dos softwares da Pagtech, usuários do nosso site e dos serviços que disponibilizamos, com algumas distinções específicas conforme definidos abaixo, podendo ser atualizada em decorrência de eventual atualização normativa, razão pela qual se convida o usuário a consultar periodicamente esta seção.

1.1. Usuário contratante

Considera-se usuário contratante o responsável pela contratação do software FREEDESK, sendo ele o responsável por informar no ato da contratação, junto ao email de confirmação de assinatura, os dados do responsável pelo gerenciamento da PSI (política de segurança da informação) da organização contratante. O denominado responsável pelo gerenciamento da PSI é encarregado por solicitar informações relacionadas à coleta, tratamento e armazenamento de dados do software FREEDESK, bem como possui direito exclusivo para exclusão de dados dos demais USUÁRIOS DO SOFTWARE vinculados a sua conta quando houver conflito de direitos e previsão legal junto ao responsável legal pela organização contratante quando forem indivíduos distintos. (vide Item 4.6).

1.2. Usuário do software

Considera-se USUÁRIO DO SOFTWARE todo aquele que realizar cadastro no software vinculado a uma conta do USUÁRIO CONTRATANTE, respondendo aos presentes termos em direito e deveres, desde que não entrem em conflito com os direitos e obrigações do contratante do software FREEDESK quando for o caso. (vide Item 4.6)

2. Direitos do usuário

A PAGTECH se compromete a cumprir as normas previstas na LGPD, em respeito aos seguintes princípios:

- Os dados pessoais do usuário serão processados de forma lícita, leal e transparente (licitude, lealdade e transparência);
- Os dados pessoais do usuário serão coletados apenas para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não podendo ser tratados posteriormente de uma forma incompatível com essas finalidades (limitação das finalidades);
- Os dados pessoais do usuário serão coletados de forma adequada, pertinente e limitada às necessidades do objetivo para os quais eles são processados (minimização dos dados);
- Os dados pessoais do usuário serão exatos e atualizados sempre que necessário, de maneira que os dados inexatos sejam apagados ou retificados quando possível (exatidão);
- Os dados pessoais do usuário serão conservados de uma forma que permita a identificação dos titulares dos dados apenas durante o período necessário para as finalidades para as quais são tratados (limitação da conservação);
- Os dados pessoais do usuário serão tratados de forma segura, protegidos do tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidental, adotando as medidas técnicas ou organizativas adequadas (integridade e confidencialidade).

O usuário do FREEDesk possui os seguintes direitos, conferidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e pela GDPR:

- Direito de confirmação e acesso: é o direito do usuário de obter do site a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de acessar os seus dados pessoais;
- Direito de retificação: é o direito do usuário de obter do site, sem demora injustificada, a retificação dos dados pessoais inexatos que lhe digam respeito;
- Direito à eliminação dos dados: é o direito do usuário de ter seus dados apagados do site;
- Direito à limitação do tratamento dos dados: é o direito do usuário de limitar o tratamento de seus dados pessoais quando a PAGTECH não precisar mais dos dados para as finalidades propostas, quando tiver se oposto ao tratamento dos dados e em caso de tratamento de dados desnecessários;
- Direito de oposição: é o direito do usuário de, a qualquer momento, se opor, ao tratamento dos dados pessoais que lhe digam respeito;
- Direito de portabilidade dos dados: é o direito do usuário de receber os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenha fornecido ao FREEDesk, em formato de planilha ou PDF.;
- Direito de não ser submetido a decisões automatizadas: é o direito do usuário de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado.

O usuário poderá exercer os seus direitos por meio de comunicação escrita enviada ao no e-mail suporte@freedesk.com.br com o assunto "Informações sobre LGPD", especificando:

- Nome completo ou razão social;
- Endereço de e-mail do usuário;
- Direito que deseja exercer junto a FREEDesk;
- Data do pedido e assinatura do usuário;
- Documento que possa demonstrar ou justificar o exercício de seu direito.

O usuário também pode exercer seus direitos através de todos os meios oficiais de comunicação presentes no site do Freedesk.

3. Dever de não fornecer dados de terceiros

Durante a utilização do FREEDESK, a fim de resguardar e proteger os direitos de terceiros, o usuário do Freedesk deverá fornecer somente seus dados pessoais, e não os de terceiros.

4. Informações coletadas

A coleta de dados dos usuários se dará em conformidade com o disposto nesta Política de Privacidade e dependerá do consentimento do usuário quando necessário ou de outra base legal aplicável conforme disposto no Art. 7º da LGPD, sendo este dispensável somente nas hipóteses previstas no Art. 11, inciso II, da mesma Lei.

4.1. Tipos de dados coletados

4.1.1. Dados de identificação do usuário para realização de cadastro

A utilização, pelo usuário, de determinadas funcionalidades do site e sistema do FREEDESK dependerão de cadastro, sendo que, nestes casos, os seguintes dados do usuário serão coletados e armazenados:

- Nome
- CPF
- Cargo
- Endereço
- Telefone
- E-mail

4.1.2. Dados de identificação do usuário para realização de cadastro

Os dados eventualmente informados pelo usuário que utilizar o formulário de contato disponibilizado no site, incluindo o teor da mensagem enviada, serão coletados e armazenados.

4.1.3. Dados relacionados à execução de contratos firmados com o usuário

Para a execução de contrato de prestação de serviços eventualmente firmado entre a PAGTECH e o usuário, poderão ser coletados e armazenados outros dados relacionados ou necessários à sua execução, incluindo o teor de eventuais comunicações tidas com o usuário.

4.1.4. Dados coletados pelos usuários e clientes

Um cliente ou USUÁRIO Freedesk pode armazenar dados pessoais em sua conta e automaticamente em nosso banco de dados. A PAGTECH não possui um relacionamento direto além do contratual com tal USUÁRIO. Assim sendo, cada USUÁRIO é responsável por fornecer informações sobre o armazenamento bem como coletar o consentimento dos titulares quando cabível. Tais dados são tratados como parte do serviço prestado pela PAGTECH aos seus CONTRATANTES.

4.1.5. Registros de acesso

Em atendimento às disposições do Art. 15, caput e parágrafos, da Lei Federal n.12.965/2014 (Marco Civil da Internet), os registros de acesso do usuário serão coletados e armazenados por, pelo menos, seis meses.

4.1.6. Newsletter

O endereço de e-mail cadastrado pelo usuário que optar por se inscrever em nossa Newsletter será coletado e armazenado até que o usuário solicite seu descadastro.

4.1.7. Dados sensíveis

Não serão coletados dados sensíveis dos usuários, assim entendidos aqueles definidos nos Arts. 11 e seguintes da Lei Geral de Proteção de Dados, Arts. 9º e 10º da GDPR. Assim, dentre outros, não haverá coleta dos seguintes dados:

- Dados que revelem a origem racial ou étnica, as opiniões políticas, as convicções religiosas ou filosóficas, ou filiação sindical do usuário;
- Dados genéticos;
- Dados biométricos para identificar uma pessoa de forma inequívoca;
- Dados relativos à saúde do usuário;
- Dados relativos à vida sexual ou à orientação sexual do usuário;
- Dados relacionados a condenações penais ou a infrações ou com medidas de segurança conexas.

4.1.8. Coleta de dados não prevista expressamente

Eventualmente, outros tipos de dados não previstos expressamente nesta Política de privacidade poderão ser coletados, desde que sejam fornecidos com o consentimento do usuário, ou, ainda, que a coleta seja permitida ou imposta por lei.

4.2. Fundamento jurídico para o tratamento dos dados pessoais

Ao utilizar os serviços do site, o usuário está consentindo com a presente Política de Privacidade.

O usuário tem o direito de retirar seu consentimento a qualquer momento (vide Item 1, 1.1 e 1.2 quando relacionado ao site do FREEDESK), não comprometendo a licitude do tratamento de seus dados pessoais antes da retirada. A retirada do consentimento poderá ser realizada mediante solicitação no email: suporte@freedesk.com.br.

O consentimento dos relativamente ou absolutamente incapazes, especialmente de adolescentes menores de 16 (dezesseis) anos, apenas poderá ser feito, respectivamente, se devidamente assistidos ou representados

- Quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares;

Poderão ainda ser coletados dados pessoais necessários para a execução e cumprimento dos serviços contratados pelo usuário no site ou sistema do Freedesk. O tratamento de dados pessoais sem o consentimento do usuário apenas será realizado em razão de interesse legítimo ou para as hipóteses previstas em lei, ou seja, dentre outras, as seguintes:

- Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador; relacionados a contrato do qual seja parte o usuário, a pedido do titular dos dados;

- Para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, esse último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem);
- Para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular dos dados ou de terceiro;
- Quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro, exceto no caso de prevalecer em direitos e liberdades fundamentais do titular dos dados que exijam a proteção dos dados pessoais;
- Para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente.

4.3. Finalidades do tratamento dos dados pessoais

Os dados pessoais do usuário coletados pela PAGTECH e pelo FREEDESK têm por finalidade facilitar, agilizar e cumprir os compromissos estabelecidos com o usuário e a fazer cumprir as solicitações realizadas por meio do preenchimento de formulários.

Os dados pessoais poderão ser utilizados também com a finalidade comercial, para personalizar o conteúdo oferecido ao usuário, envio de e-mail marketing, bem como para dar subsídio ao site para a melhora da qualidade e funcionamento de seus serviços.

A PAGTECH coleta os dados do usuário para que sejam realizadas definições de perfis, para avaliar aspectos pessoais do usuário, verificar requisitos para contratação de serviços e produtos, interesses, comportamento e localização. Os dados de cadastro serão utilizados para permitir o acesso do usuário a determinados conteúdos do site e sistema do FREEDESK, exclusivos para usuários cadastrados.

A coleta de dados relacionados ou necessários à execução de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços eventualmente firmado com o usuário terão a finalidade de conferir às partes segurança jurídica, além de facilitar e viabilizar a conclusão do negócio.

O tratamento de dados pessoais para finalidades não previstas nesta Política de Privacidade somente ocorrerá mediante comunicação prévia ao usuário, sendo que, em qualquer caso, os direitos e obrigações aqui previstos permanecerão aplicáveis.

4.4. Prazo de conservação dos dados pessoais

Os dados pessoais dos usuários serão conservados pelo prazo máximo estabelecido em nossa política interna, ou por período indeterminado enquanto existir vínculo contratual, renovado a cada novo consentimento fornecido, exceto se o usuário solicitar a sua supressão antes do final deste prazo quando for possível.

Enfatiza-se o arquivamento de registros após o período de 6 meses sem acesso, o arquivamento não impede o acesso à conta, apenas inclui uma etapa de segurança exclusiva ao usuário administrativo da conta. Que realiza tal operação através de um link de segurança enviado ao email vinculado ao usuário em questão. O protocolo de arquivamento garante a operacionalidade do produto em sua melhor performance.

Os dados pessoais dos usuários apenas poderão ser conservados após o término de seu tratamento nas seguintes hipóteses:

- Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

- Para garantia de direitos do usuário contratante do software FREEDESK, quando houver conflito de direitos e previsão legal;
- Para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular dos dados ou de terceiro;
- Para a transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na legislação;
- Para uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

4.5. Destinatários e transferência dos dados pessoais

Os dados pessoais do usuário poderão ser compartilhados com empresas parceiras, incluindo revendedores autorizados da PAGTECH desde que, imprescindíveis à execução do serviço contratado, nos termos dispostos no Art. 7º e incisos da LGPD. Caso o usuário tenha interesse em saber com quais empresas os seus dados são compartilhados, poderão fazer a solicitação mediante envio de email para suporte@freedesk.com.br.

A transferência apenas poderá ser feita para outro país caso o país ou território em questão ou a organização internacional em causa assegurem um nível de proteção adequado dos dados do usuário.

Caso não haja nível de proteção adequado, a PAGTECH se compromete a garantir a proteção dos seus dados de acordo com as regras mais rigorosas, por meio de cláusulas contratuais específicas para determinada transferência.

4.6. Da responsabilidade do usuário contratante

A responsabilidade pela coleta, armazenamento, tratamento e exclusão dos dados inseridos no software do FREEDESK pelos USUÁRIOS DO SOFTWARE (Item 1.2) será exclusiva do USUÁRIO CONTRATANTE e DO RESPONSÁVEL PELA PSI identificado em ato de contratação (Item 1.1), que deverá ter a sua própria Política de Privacidade, eximindo-se a FREEDESK nestes casos de qualquer responsabilidade, sendo tão somente OPERADOR.

5. Dos agentes de tratamento dos dados pessoais

5.1. Do controlador

A FREEDESK é controladora e responsável pelo tratamento dos dados pessoais do usuário que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais.

5.2. Do operador

Os Operadores são as empresas parceiras que executam serviços terceirizados para a PAGTECH e o Software do FREEDESK, utilizando os dados pessoais dos usuários para fins exclusivamente previstos nos termos de uso e política de dados.

Trabalhamos com parceiros externos que nos ajudam a fornecer e a aprimorar nossos serviços. Não vendemos nenhuma informação para terceiros e jamais o faremos. Também impomos fortes restrições sobre como nossos parceiros podem utilizar os dados dos nossos usuários.

5.3. Do encarregado (DPO)

O Encarregado de proteção de dados (Data Protection Officer) é o profissional encarregado de informar, aconselhar e fiscalizar o(s) Controlador(es) e o(s) Operador(es), bem como os funcionários que tratam os dados, a respeito das obrigações da PAGTECH nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, da GDPR e de outras disposições de proteção de dados presentes na legislação nacional e internacional, em cooperação com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD e demais responsáveis.

O encarregado de proteção de dados (data protection officer) da FREEDesk pode ser contactado pelo email suporte@freedesk.com.br.

6. Segurança no tratamento dos dados pessoais do usuário

A PAGTECH se compromete a aplicar as medidas técnicas e organizativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de tais dados.

Para a garantia da segurança, são adotadas soluções que levam em consideração: as técnicas adequadas; os custos de aplicação; a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento; e os riscos para os direitos e liberdades do usuário.

O site utiliza certificado SSL (Secure Socket Layer) que garante que os dados pessoais se transmitam de forma segura e confidencial, de maneira que a transmissão dos dados entre o servidor e o usuário, e em retroalimentação, ocorra de maneira totalmente cifrada ou encriptada.

No entanto, a PAGTECH e o Software do FREEDesk se exime de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro, como em caso de ataque de hackers ou crackers, ou culpa exclusiva do usuário, como no caso em que ele mesmo transfere seus dados a terceiro. A empresa se compromete, ainda, a comunicar o usuário em prazo adequado caso ocorra algum tipo de violação da segurança de seus dados pessoais que possa lhe causar risco para seus direitos e liberdades pessoais.

A violação de dados pessoais é uma violação de segurança que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizado a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento.

Por fim, a PAGTECH se compromete a tratar os dados pessoais do usuário com confidencialidade, dentro dos limites legais.

7. Dados de navegação (cookies)

O Freedesk se preocupa imensamente com a experiência de nossos usuários e visitantes assim garante que sua privacidade e segurança sejam soberanamente resguardados. Pensamos nisso, fizemos toda análise de desenvolvimento para agregar o melhor que podemos oferecer em experiência e segurança.

Nosso protocolo de gerenciamento de cookies se dará da seguinte forma:

Os cookies internos

Os cookies de desempenho e de finalidade foram agrupados da seguinte forma:

Cookie para controle de sessão: Identifica o usuário no servidor, mantendo apenas um código identificador, sem nenhum dado pessoal.

Cookie com o nome: Utilizamos um cookie que é salvo no seu navegador ao fazer login em sua conta no Freedesk. Este cookie é utilizado apenas para personalizar sua experiência no site, pois ao retornar ao site é exibida uma mensagem dando bom dia, boa tarde ou boa noite e adicionando o primeiro nome. Não associado diretamente ao titular.

Os cookies externos

Os cookies de terceiros utilizados no Freedesk podem armazenar dados pessoais. É de responsabilidade do usuário acompanhar possíveis atualizações nas políticas de privacidade destas ferramentas.

Pixel do Google Analytics: Utilizamos o Pixel do Google Analytics para termos controle de quantos acessos recebemos em nosso site e criar públicos de remarketing com propagandas. Este cookie é vital para seguirmos trabalhando na otimização da experiência dos usuários. Ao recusar nossa política de Cookies o usuário deixa de entrar em nossos públicos de remarketing, mas ainda é contabilizado no Analytics, e dados de acesso, como o dispositivo utilizado no acesso, também são salvos de maneira anônima.

O Pixel do Facebook: Utilizamos o pixel do Facebook para que possamos informar novidades, promoções e divulgar conteúdos gratuitos através de propaganda paga.

Ao rejeitar este aviso o visitante rejeita todos os cookies vinculados a comunicação e marketing mantendo apenas os que nos auxiliam a monitorar o tráfego em nosso site de maneira anônima não permitindo o acesso a identificação do visitante.

7.1. Gestão dos cookies e configurações do navegador

O usuário poderá se opor ao registro de cookies, bastando que desative esta opção no seu próprio navegador ou aparelho. A desativação dos cookies, no entanto, pode afetar a disponibilidade de algumas ferramentas e funcionalidades do site, comprometendo seu correto e esperado funcionamento. Outra consequência possível é remoção das preferências do usuário que eventualmente tiverem sido salvas, prejudicando sua experiência.

A seguir, são disponibilizados alguns links para as páginas de ajuda e suporte dos navegadores mais utilizados, que poderão ser acessadas pelo usuário interessado em obter mais informações sobre a gestão de cookies em seu navegador:

- Google Chrome;
- Safari;
- Mozilla Firefox;

8. Reclamação a uma autoridade de controle

Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, todos os titulares de dados têm direito a apresentar reclamação a uma autoridade de controle. A reclamação poderá ser feita à autoridade da sede da PAGTECH ou diretamente aos seus representantes comerciais, que por sua vez, devem informar imediatamente a sede da PAGTECH.

9. Operações de segurança

Perda de acesso

No caso de perda de acesso a conta. A partir da confirmação do CNPJ, solicitamos que o cliente solicite a recuperação de senha via email. Caso o cliente não tenha mais acesso ao email cadastrado há duas alternativas, substituir o email do usuário em questão pelo email geral cadastrado nas configurações do sistema ou o email de cobrança cadastrado no fatura* do mesmo, deve ser o primeiro email cadastrado.

Quando o usuário tiver acesso ao email e não souber o login, devemos enviar o login para o email cadastrado com o intuito de confirmação, não será passado por whats app ou ligação. Nossa segurança hoje é justamente o fato do usuário ter acesso aos emails. Se não for possível, deve ser solicitado o contrato social e documento de identificação do titular da empresa, neste último caso o envio dos documentos é enviado para suporte@freedesk.com.br pois caberá análise e exclusão das fotos dos documentos após confirmação.

Se o usuário que perdeu o acesso não tiver acesso completo a conta orienta-se que algum usuário com acesso completo altere os emails dos usuários. Caso seja uma conta antiga que está passando por um processo de reativação, segue-se o mesmo processo, caso não seja possível recuperar a senha por email será necessário envio do contrato social e documento com foto do titular do CNPJ.

10. Das alterações

A presente versão desta Política de Privacidade foi atualizada pela última vez em: 26/06/2023.

A PAGTECH se reserva o direito de modificar, a qualquer momento e sem qualquer aviso prévio, o site e o sistema às presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do serviço, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Dessa forma, convida-se o usuário a consultar periodicamente esta página para verificar as atualizações.

Ao utilizar o serviço após eventuais modificações, o usuário demonstra sua concordância com as novas normas. Caso discorde de alguma das modificações, deverá entrar em contato com o DPO no e-mail suporte@freedesk.com.br.

11. Do direito aplicável e do foro

Para a solução das controvérsias decorrentes do presente instrumento, será aplicado integralmente o Direito brasileiro.

Os eventuais litígios deverão ser apresentados exclusivamente no foro da comarca de Belo Horizonte/MG.

PAGTECH TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA

SOFTWARE: FREEDESK