

AVISO DE PRIVACIDADE DA PLATAFORMA



Uso do Documento
Interno



AVISO DE PRIVACIDADE | PLATAFORMA SALEZ

Nós, da Salez, reconhecemos a importância da privacidade dos Usuários da nossa Plataforma e estamos comprometidos em resguardá-la, protegendo as informações e dados pessoais armazenados, garantindo sua segurança e conformidade com as normas de proteção de dados aplicáveis.

Diante disso, o presente **Aviso de Privacidade** (“Aviso”) tem como objetivo estabelecer e compartilhar com nossos Usuários, de forma transparente, como as informações e seus dados pessoais são coletados, tratados e protegidos no contexto da utilização da nossa Plataforma.

Para facilitar sua compreensão, o presente Aviso está dividido nas seguintes sessões:

- 1. DEFINIÇÕES**
- 2. DADOS COLETADOS**
- 3. COMPARTILHAMENTO OU DIVULGAÇÕES DE DADOS PESSOAIS**
- 4. SEUS DIREITOS COMO TITULAR DE DADOS**
- 5. ARMAZENAMENTO DE DADOS PESSOAIS**
- 6. DESCARTE DOS DADOS PESSOAIS**
- 7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**
- 8. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS**
- 9. RESPONSÁVEL PELA PLATAFORMA SALEZ**
- 10. ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS**
- 11. ATUALIZAÇÕES DO AVISO**
- 12. COMO ENTRAR EM CONTATO CONOSCO?**

Esperamos que o exposto neste Aviso ajude a compreender os nossos compromissos de privacidade para com os seus dados pessoais. De qualquer forma, para obter mais informações sobre como entrar em contato conosco em caso de dúvidas ou esclarecimentos, consulte o item “**Como entrar em contato conosco?**” ao fim deste documento.

1. DEFINIÇÕES

Para a compreensão deste Aviso, a seguir apresentamos algumas definições:

Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD): é o órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD;

Controlador: pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. No contexto da nossa Plataforma, os contratantes da solução serão os Controladores de Dados;

Cliente: empresa contratante da Plataforma da Salez;

Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

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;

Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais ou “Encarregado”: pessoa física ou jurídica indicada pelo controlador e operador, para atuar como canal de comunicação com os titulares dos dados e a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou “LGPD”: refere-se à Lei nº 13.708/2018 que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado;

Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador. **Quando a Salez for contratada para fornecer a solução de software aos seus clientes, ela atuará como Operador de Dados, enquanto o contratante da solução será o Controlador de Dados.**

Titular: pessoa natural identificada ou identificável a quem se referem os Dados Pessoais tratados, incluindo leads, clientes, prestadores de serviço da Salez, a depender do caso concreto;

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

Usuário(s): Englobam terceiros maiores de 18 (dezoito) anos ou emancipados e totalmente capazes de praticar os atos da vida civil ou os absolutamente ou relativamente incapazes devidamente representados ou assistidos que possuem conta na Plataforma da Salez. Em regra, o Usuário é colaborador do Cliente da Salez.

2. DADOS COLETADOS

A Nossa Plataforma é uma solução digital avançada, projetada para empresas que buscam otimizar e automatizar seus atendimentos por meio de diversos canais de comunicação. Ela oferece um conjunto robusto de ferramentas que facilitam a integração com sistemas de mensageria e plataformas de atendimento, incluindo, mas não se limitando a, WhatsApp, e-mail, ligações telefônicas, TikTok, Facebook Messenger, Instagram, SMS, chat widget e muitas outras opções de comunicação

digital. Isso permite uma interação eficiente e personalizada entre as empresas e seus clientes, independentemente do canal escolhido.

A Plataforma possibilita a automação de mensagens, fluxos de atendimento, respostas rápidas, monitoramento de interações e relatórios detalhados sobre o desempenho. Além disso, ela oferece integração com CRMs, ferramentas de análise de dados e automação de processos comerciais, proporcionando uma gestão mais eficaz do relacionamento com o cliente e a flexibilidade de personalizar as soluções conforme as necessidades específicas de cada empresa.

A empresa contratante da nossa Plataforma (“Cliente”) é quem define as categorias de dados e finalidades para os quais estes dados serão tratados, por isso, enquadra-se como Controlador de Dados. É obrigação do Controlador informar seus usuários em detalhes sobre o tratamento empregado em relação aos seus Dados Pessoais.

No entanto, a Salez, em função de seu compromisso com a transparência, proteção e segurança dos seus Dados Pessoais informa abaixo como os dados são tratados por nós, como Operadores, em nossa Plataforma:

TIPO DE DADOS	DESCRIÇÃO	FINALIDADE
Informações da Conta	E-mail e senha cadastrados pelo usuário para criação de uma conta na Plataforma;	(i) Identificar o Usuário; (ii) Segurança e operacionalização da Plataforma; (iii) Prestação de Suporte ao Usuário e Cliente.
Informações de Usuário	Imagem, nome completo, nome para exibição, e-mail, assinatura de e-mail e senha (atual, nova senha e confirme a nova senha)	(i) Operacionalização da Plataforma; (ii) Aprimoramento da experiência de usuários; (iii) Prestação de Suporte ao Usuário e ao Cliente.
Informações de navegação na Plataforma	Registros de logs com informações sobre o IP do Usuário, data e hora do login.	(i) Identificar os acessos dos Usuários na Plataforma; (ii) Para fins de auditoria, segurança e operacionalização da Plataforma.

<p>Informações decorrentes de integração</p>	<p>Para operacionalização da Plataforma, o Cliente pode optar por realizar alguma integração em nossa Plataforma e sistema de terceiros. Neste cenário, a Salez pode tratar dados advindos destes sistemas de terceiros que podem variar de acordo com o sistema de terceiro ou com a necessidade do Cliente. Estes dados poderão incluir informações das pessoas atendidas por nossos Clientes, como nome, número de telefone, e-mail, histórico de compras, entre outros.</p>	<p>(i) Realização e manutenção de integração para operacionalização da Plataforma; (ii) Prestação de serviços de Suporte.</p>
<p>Informações do serviço</p>	<p>Dados gerados durante a utilização da Plataforma, abrangendo históricos de mensagens, interações e comunicações, data e hora de tais comunicações, nome e número de telefone de pessoas atendidas por nossos Clientes, informações primárias de contatos do Cliente importados ou inseridos na Plataforma, informações dos contatos cadastrados na Plataforma como nome da empresa, cidade, país e e-mail.</p>	<p>(i) Operacionalização da Plataforma; (ii) Prestação de serviços de Suporte.</p>
<p>Informações gerais para prestação de suporte</p>	<p>Demais dados poderão ser coletados para atendimento de chamados para resolução de possíveis falhas ou bugs no sistema e solicitações de clientes</p>	<p>(i) Identificar o Usuário; (ii) Segurança e operacionalização da Plataforma; (iii) Prestação de Suporte da Salez ao Cliente.</p>

3. COMPARTILHAMENTO E DIVULGAÇÃO DE DADOS PESSOAIS

As informações coletadas serão utilizadas para as finalidades aqui referidas.

Não compartilharemos suas informações com terceiros, a menos que seja necessário para: 1. cumprir obrigações legais, compreendendo (i) processos e requisições legais; (ii) estabelecimento ou exercício de nossos direitos legais ou defesa em processos judiciais; ou (iii) conforme requerido por lei; 2. para a

contratação de terceiros prestadores de serviços para a finalidade do funcionamento da Plataforma, sendo que, neste caso, os Terceiros apenas recebem seus dados na medida do necessário para a prestação dos serviços contratados.

Nesse sentido, confira a tabela abaixo:

CATEGORIAS DE DESTINATÁRIOS	RAZÃO DO COMPARTILHAMENTO
Prestadores de serviços	Podemos atuar em conjunto com outras empresas para facilitar os nossos serviços. Esses terceiros, contudo, têm acesso restrito a dados pessoais, somente se necessário para realizar essas tarefas em nosso nome e são obrigados a não os divulgar ou usar para qualquer outra finalidade.
Autoridades de observância da lei e de proteção de dados pessoais	Compartilhamos os seus dados pessoais quando, em boa fé, acreditamos que é necessário fazê-lo para cumprir uma obrigação legal nos termos da legislação aplicável, ou responder a um procedimento legal válido, como um mandado de busca, ordem judicial ou intimação, desde que consideremos que tal interesse não seja anulado pelos seus interesses ou direitos e liberdades fundamentais que exijam a proteção dos seus dados pessoais.
Demais autoridades	É possível que ocorra o compartilhamento dos dados para o cumprimento de obrigações legais, processos e requisições legais, estabelecimento ou exercício de nossos direitos legais ou defesa em processos judiciais.
Compradores da nossa atividade comercial	Reservamo-nos o direito de transferir informações para outra entidade se formos adquiridos por ou se fundir com outra empresa, se vendermos ou transferirmos uma unidade de negócios ou ativos para outra empresa, como parte de um processo de falência ou

	como parte de qualquer outra transferência de negócios semelhante.
--	--

4. SEUS DIREITOS COMO TITULAR DE DADOS

Em relação aos seus dados pessoais, você possui os seguintes direitos:

- **Direito de confirmação:** confirmar se há tratamento de dados pessoais a seu respeito realizado pela Salez;
- **Direito de acesso:** acessar os dados pessoais a seu respeito tratados pela Salez;
- **Direito de correção:** corrigir seus dados pessoais caso estejam incompletos, inexatos ou desatualizados;
- **Direito de anonimização, bloqueio ou eliminação:** solicitar a anonimização, o bloqueio ou a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desacordo com a LGPD;
- **Direito à portabilidade:** se aplicável, solicitar a portabilidade dos dados pessoais que lhe digam respeito a outra empresa, mediante requisição expressa, observados os limites relativos ao segredo comercial e industrial da Salez;
- **Direito de eliminação:** solicitar a eliminação dos dados pessoais que lhe digam respeito tratados com seu consentimento, conforme exceções previstas no artigo 16 da LGPD;
- **Direito de informação sobre uso compartilhado:** solicitar informação das empresas públicas e privadas com as quais a Salez realiza o uso compartilhado de dados pessoais;
- **Direito de revogação do consentimento:** se aplicável, revogar o consentimento dado para o tratamento de dados pessoais pela Salez, a qualquer momento, mediante manifestação expressa;
- **Direito de petição à ANPD:** peticionar em relação aos dados pessoais que lhe digam respeito, contra a empresa, perante a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- **Direito de oposição:** opor-se ao tratamento de dados pessoais realizado pela Salez, com base nas hipóteses previstas nos artigos 7º e 11 da LGPD, que não se baseie no consentimento, nos casos previstos na referida lei;

- **Direito de revisão de decisões automatizadas:** se aplicável, solicitar à **Salez** a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados que lhe digam respeito e que afetem seus interesses.

Quando a Salez for Controladora dos dados, esses direitos poderão ser exercidos via e-mail através do seguinte endereço: [**dpo@salez.com.br**](mailto:dpo@salez.com.br).

No caso em que a Salez figurar como Operadora dos Dados e receber alguma requisição de direitos de Titular, encaminharemos o pedido ao Controlador responsável.

Ficou com alguma dúvida sobre seus direitos? Acesse [aqui](#) e conheça mais sobre seus direitos.

Garantimos, adicionalmente, que o tratamento dos seus dados pessoais observará os seguintes princípios:

- **Limitação da finalidade:** os dados pessoais serão tratados somente para finalidades legítimas, específicas, explícitas e informadas, sendo vedado seu tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;
- **Tratamento adequado:** os dados pessoais serão tratados de maneira compatível com as finalidades informadas, respeitando o contexto em que são coletados e utilizados;
- **Necessidade:** os dados serão limitados ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, abrangendo apenas os dados pertinentes, proporcionais e não excessivos;
- **Transparência:** os titulares terão acesso a informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre o tratamento de seus dados pessoais;
- **Dados estritamente necessários:** os dados coletados serão limitados ao mínimo necessário para a realização das finalidades informadas, abrangendo apenas os dados pertinentes, proporcionais e não excessivos;
- **Livre acesso:** os titulares terão garantido o direito de consultar, de forma facilitada, as informações sobre a forma e a duração do tratamento de seus dados pessoais;
- **Qualidade dos dados:** os titulares terão assegurada a exatidão, clareza e atualização dos seus dados, conforme necessário e para o cumprimento das finalidades da coleta;
- **Segurança:** a Salez utilizará medidas técnicas e administrativas aptas à proteção dos dados pessoais de acessos não autorizados e de situações

acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

- **Prevenção:** a Salez implementará medidas para prevenir danos decorrentes do tratamento de dados pessoais;
- **Não discriminação:** a Salez não utilizará dados pessoais para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;
- **Responsabilização e prestação de contas:** a Salez demonstrará a adoção de medidas eficazes para comprovar que observa e cumpre as normas de proteção de dados pessoais.

5. ARMAZENAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Após a sua coleta e recepção pela Salez, os dados são armazenados em um servidor online sempre disponível em ambiente de nuvem ("Base de Dados") protegido contra invasões, vazamentos e exclusões dos dados.

Cada Cliente tem acesso direto apenas a seus próprios dados, sendo somente os Usuários devidamente cadastrados pelo Cliente autorizados a acessá-los.

Os dados pessoais são armazenados somente pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades definidas, salvo se houver outra razão para sua manutenção, como o cumprimento de obrigações legais, regulatórias, contratuais e preservação de direitos da Salez.

Terminado o prazo de manutenção e necessidade legal, os dados pessoais serão excluídos com uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados de forma anonimizada para fins estatísticos.

6. DESCARTE DE DADOS PESSOAIS

O término do tratamento de Dados Pessoais poderá ocorrer em uma das seguintes hipóteses, dependendo do caso:

- Quando a Salez não for Controladora dos Dados Pessoais, após o encerramento da conta do Cliente, encerramento do contrato com o Cliente, por qualquer motivo, ou solicitação direta do Cliente;
- Caso os Dados Pessoais deixem de ser necessários ou pertinentes para as finalidades indicadas nesta Declaração;
- Solicitação do Titular de Dados, quando aplicável e não houver justificativa para manter os dados;
- Determinação final da Agência Nacional de Proteção de Dados, ou de autoridade competente.

7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Salez empreenderá todos os esforços razoáveis para garantir a segurança dos dados aos quais tem acesso.

Nesse sentido, nos comprometemos a proteger sua privacidade aplicando medidas técnicas e organizativas aptas a proteger os seus dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de tais dados.

Para a garantia da segurança, serão adotadas soluções que levem 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.

Além disso, os dados pessoais coletados e utilizados para a prestação dos serviços seguirão todas as disposições relativas à proteção dos dados pessoais.

Como dito, nós nos esforçamos para proteger a privacidade de sua conta e de outros dados pessoais que mantemos em nossos registros, mas infelizmente não podemos garantir total segurança.

Entrada ou uso não autorizado da conta e outros fatores podem comprometer a segurança dos seus dados pessoais a qualquer momento, por isso, nos ajude a manter um ambiente seguro para todos.

Caso você identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos seus dados, por favor entre em contato conosco.

8. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

A Salez possui sua sede no Brasil e os dados que coletamos são regidos pela lei brasileira.

Contudo, os dados da Plataforma estão armazenados em servidores na Califórnia/Estados Unidos e Virginia/Estados Unidos. Além disso, há transferência internacional em função do compartilhamento com alguns prestadores de serviços que também têm seus servidores localizados fora do Brasil. Por isso, no contexto da utilização de nossa Plataforma, há o processamento e a transferência internacional de dados.

Neste contexto, a Salez se compromete em adotar todas as medidas aplicáveis (técnicas, organizacionais e jurídicas) para garantir a conformidade e segurança dos dados armazenados.

9. RESPONSÁVEL PELA PLATAFORMA SALEZ

A **SALEZ TECHNOLOGY LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Avenida Pres Juscelino Kubitschek, 1327, 4º Andar, Conj 41, Cv 1411, Vila Nova Conceição, São Paulo, SP, inscrita no CNPJ sob o nº 45.504.319/0001-92, é a responsável pelo desenvolvimento e fornecimento da **Plataforma Salez**.

10. ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS

Nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados, também conhecido como DPO, é a **DATA GUIDE CONSULTORIA E SOLUÇÕES EM PROTEÇÃO DE DADOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 39.317.591/0001-60, representada pela Taynara Rodrigues Bernardo, que pode ser contatada pelo endereço de e-mail: [**dpo@salez.com.br**](mailto:dpo@salez.com.br).

11. ATUALIZAÇÕES DO AVISO

Nos reservamos o direito de alterar este Aviso quantas vezes forem necessárias, visando fornecer aos nossos usuários cada vez mais segurança e conveniência. Recomenda-se que você revise este Aviso periodicamente para quaisquer alterações.

Para facilitar, sempre indicaremos no fim do documento a data da última atualização, e se alterações substanciais forem feitas, notificaremos você sobre tais alterações antes que entrem em vigor.

Certifique-se, pois, de ler atentamente qualquer aviso desta natureza.

Ao continuar a acessar ou usar nossos serviços após essas revisões entrarem em vigor, você concorda em permanecer vinculado aos termos revisados.

12. COMO ENTRAR EM CONTATO CONOSCO?

Estaremos sempre à disposição para atendê-lo. Se você desejar obter mais informações ou caso tenha restado alguma dúvida sobre este Aviso, por favor, entre em contato conosco através do e-mail: [**dpo@salez.com.br**](mailto:dpo@salez.com.br).

Última atualização: 02 abril de 2026.