



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Privacidade

Em atenção à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/18), a HopChat publica esta Política de Privacidade de Dados, com o intuito de descrever as regras adotadas com relação à coleta, registro, armazenamento, uso, compartilhamento, enriquecimento e eliminação (“Tratamento”) de Dados Pessoais, bem como as medidas de segurança e privacidade adotadas por parte da empresa com relação a referidos dados, inclusive quando coletados a partir da contratação de nossos serviços e do acesso a nossas páginas web.

A HopChat tem por pressuposto a preservação da privacidade e a proteção dos dados pessoais a ela confiados, de acordo com a legislação correspondente, sempre primando pela transparência perante os clientes e aos usuários e visitantes.

Ao realizar acesso e enviar informações no website da HopChat, bem como seus serviços, o Usuário declara ter conhecimento desta Política e estar ciente sobre as regras aqui descritas.

1) OBJETIVO

A HopChat tem por foco preservar a privacidade e proteger os dados pessoais dos clientes, dos usuários finais e dos visitantes de nossas páginas web.

Tais objetivos são pautados pelos princípios delineados na legislação: finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização e prestação de contas.

Em situação de dúvidas após a leitura deste documento, disponibilizamos o contato para dirimi-las: contato@hopchat.com.br.

2) CONCEITOS SOBRE A MATÉRIA

Grande parte dos conceitos a seguir foi extraída do próprio texto da LGPD.

- **Titular de Dados Pessoais:** de acordo com a LGPD, é a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- **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.
- **Dado Anonimizado:** dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.
- **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
- **Dado pseudoanonimizado:** e aquele dado que passou por procedimento de anonimização, através do qual os campos de informações de dados pessoais que permitiriam a identificação de um indivíduo são substituídos por um identificador artificial, que permite posterior ligação a pseudônimos. A informação é mantida pelo controlador separadamente, em ambiente controlado e seguro, que, quando associada ao dado pseudoanonimizado, identificará o indivíduo.
- **Cliente:** todo aquele que contrata serviço fornecido pela HopChat, nesse conceito incluídos aqueles que, em representação ao contratante, operam tais serviços.
- **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.
- **Usuários Finais:** pessoas naturais, em regra clientes dos clientes da HopChat (ou interlocutores), que acessam, interagem e lidam com os serviços oferecidos pela HopChat.
- **Cookies:** pequenos textos enviados ao navegador por um site que você acessa. Possuem a finalidade de guardar informações sobre a visita, de modo a facilitar o acesso seguinte e deixar o site mais útil e personalizado.
- **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. No caso do presente documento, trata-se da HopChat.
- **Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador e de acordo com as instruções deste.
- **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD):** órgão da administração pública, atualmente integrante da Presidência da República, responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da legislação aplicável de privacidade e proteção de dados.
- **Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais:** é a pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e outras entidades reguladoras.

3) COLETA E USO DE DADOS PESSOAIS

Tanto os tipos de dados pessoais como também a forma como eles são coletados dependem intimamente de como se dá o relacionamento do cliente/usuário/visitante com a HopChat.

Por conta disso, preparamos uma relação que melhor detalha as finalidades de coleta:

• Principais atividades de tratamento

Finalidade de Tratamento	Dados Tratados
Registro de acesso: Temos o dever legal de armazenar algumas de suas informações (como o seu IP, data e hora de acesso) para eventualmente fornecê-las as autoridades judiciais.	Dados de navegação: dados coletados por meio de cookies ou device Ids, incluindo IP, data e hora de acesso, localização geográfica, tipo de navegador, duração da visita e páginas visitadas.
Cadastro nos site do HopChat: o cadastro é necessário para realizar o teste gratuito da plataforma.	CNPJ, razão social, nome fantasia, nome do responsável, telefone, e-mail, e-mail financeiro, endereço login e senha a serem utilizados. Em caso de pessoa física: CPF, nome do responsável, telefone, e-mail, e-mail financeiro, endereço login e senha a serem utilizados.
Contratação dos serviços HopChat.	Nome, CPF, endereço, cargo, dados da empresa, telefone, e-mail e dados para pagamento.
Dados para funcionamento do chatbot	Nome, telefone, e-mail, CPF, a depender da funcionalidade utilizada.
Vendas, resposta a dúvidas, atendimento a solicitações e suporte com relação ao uso dos produtos e serviços da HopChat.	Nome, e-mail, telefone, empresa e, em caso de ligação telefônica, gravação da chamada.
Envio de comunicações sobre ofertas, novas oportunidades, benefícios, produtos, serviços e funcionalidades.	Nome, e-mail, telefone e empresa.
Aprimoramento do funcionamento do website, produtos e serviços.	Dados de navegação, localização e de comportamento no website e nas plataformas do HopChat.
Pesquisa de satisfação, gerenciamento da base de clientes e criação de indicadores de inteligência de negócio. Sempre que possível, os dados pessoais serão anonimizados.	Nome, empresa e respostas às pesquisas realizadas pelo HopChat.
Contato com fornecedores, prestadores de serviços, entre outros, para negociação, análise e orçamento.	Nome, CPF, endereço, cargo, dados da empresa, telefone, e-mail e dados bancários.
Envio de comunicações de oportunidades de vagas disponibilizadas em processos seletivos em andamento.	Nome, e-mail, telefone e perfil de rede social fornecidos em cadastros de Plataforma de Recrutamento e Seleção utilizadas pelo HopChat.
Ações de marketing voltadas para comunicação de novidades do HopChat.	Nome e sobrenome, e-mail e telefone.

• Dados pessoais de Usuários Finais

A HopChat é uma plataforma de comunicação que centraliza e disponibiliza a seus clientes um meio eficiente de se comunicar com seus usuários finais.

Nesse sentido, se você é um usuário final de algum de nossos clientes, os dados pessoais por eles coletados e compartilhados conosco poderão ser tratados, de modo que possamos oferecer os serviços que prestamos, viabilizando a comunicação realizada entre vocês.

Em tais tipos de cenários, o HopChat vem a ser o operador de dados, conforme explicado nos conceitos acima. Enquanto tal, tratamos os dados pessoais de acordo com as diretrizes estabelecidas por nossos clientes. Estes, por sua vez, tratam seus dados enquanto controlador, na forma da política de privacidade por eles estabelecida e de acordo com a legislação que os rege. Assim, além da presente política de privacidade, faz-se importante também a leitura da política de privacidade estabelecida pelo cliente da HopChat.

4) COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Em certas situações, poderemos/precisaremos compartilhar os seus dados pessoais com terceiros:

Parceiros da HopChat, prestadores de serviços e fornecedores. Compartilhamento para a execução das atividades comerciais, essenciais para o negócio. Exemplo de atuação desse tipo seria para exercer as funções de hospedagem em nuvem dos serviços, bancos, fornecedores de sistema ERP. Em tais casos, observamos e exigimos confidencialidade e que o tratamento dos dados se dê em conformidade com a legislação aplicável e com garantia à segurança da informação.

Assessores externos. São os casos de advogados, assessores financeiros, contábeis. Recebem acesso aos dados para o fim de e no limite necessário para praticarem as atividades para as quais foram contratados.

Analytics. Os dados armazenados pelo HopChat podem ser utilizados para fins estatísticos (analytics).

Marketing. A HopChat contrata empresas de marketing para realizar campanhas e anúncios na internet e/ou outros meios. Para isso, determinadas informações podem ser compartilhadas com essas empresas, tais como endereços IP, cookies, identificadores, que podem ser utilizados para analisar o resultado da publicidade online. É possível recusar esse compartilhamento pelos meios expostos na presente política de privacidade.

Autoridades governamentais, do judiciário e policiais/Ministério Público. A HopChat é obrigada a bem cumprir a legislação em vigor. Desse modo, em atividades de fiscalização, requisições judiciais ou outras atividades como as policiais e de atuação do Ministério Público, poderemos disponibilizar dados pessoais. Tal compartilhamento também pode ocorrer em caso de necessidade para proteger nossos colaboradores ou nossos direitos.

Terceiros que pretendam adquirir ou combinar negócios com a HopChat. Em caso de propostas de aquisição, fusão ou qualquer outro tipo de combinação ou transferência de negócios, podemos compartilhar dados. Referida prática será sempre precedida de assinatura de termo de confidencialidade e exigência de respeito às normas às quais nos submetemos.

5) COOKIES E OUTRAS TECNOLOGIAS

A HopChat pode usar cookies e outras tecnologias similares em suas páginas da web e aplicativos. Tal utilização pode ocorrer de forma direta ou por intermédio de terceiros que prestem serviços à HopChat.

Há cookies que podem ser armazenados por um tempo maior, até que sejam excluídos de forma manual ou automática (cookies persistentes). Já outros são excluídos automaticamente quando o navegador é fechado (cookies de sessão).

A seguir, elencamos os tipos de cookies utilizados pela HopChat:

Cookies funcionais: são necessários ao funcionamento do site da HopChat. Em caso de recusa, não será possível acessar a página web da HopChat. São armazenados temporariamente e expiram assim que o navegador é fechado. Exemplo: informação de login.

Cookies analíticos: permitem analisar padrões de comportamento, com a finalidade de otimizar o conteúdo do site, a experiência em geral do usuário. Por coleta automática, contabilizam quantas vezes uma dada página foi visitada.

Cookies comportamentais: parecem com os analíticos. Registram a sua visita ao site e usam a informação para fornecer conteúdo de acordo com os seus interesses. Se aplicam caso o usuário habilite.

Cookies de marketing: para que possamos enviar campanhas aos titulares dos dados e direcionar atividades de acordo com seus interesses.

O uso de cookies que não os funcionais é baseado no consentimento do titular dos dados.

Ao acessar o nosso site, será apresentado o banner de gestão de preferências de cookies, no qual é possível configurar as categorias de cookies permitidas pelo usuário ou aceitar o uso de todos eles. Conforme o que fora explicado acima, bloquear alguns tipos pode levar a uma experiência prejudicada no acesso à página da HopChat.

O bloqueio e a permissão podem também ser realizados a partir do respectivo navegador.

Em caso de cookies de terceiros, esteja ciente que eles podem continuar a monitorar as suas atividades online, ainda que você já tenha deixado de acessar o site da HopChat. Nesse caso, recomenda-se a limpeza dos dados de navegação ou seu bloqueio, que também pode ser realizado pelo navegador.

Os web beacons geralmente são pequenos arquivos de imagem e correspondem a uma técnica utilizada para identificar nossos usuários, seus comportamentos, duração do tempo de utilização, tipo de navegador, entre outros. podem incluir a URL da qual provêm (estejam ou não no Site da Decolar), a URL que você acessa frequentemente, o navegador que você utiliza e os seus endereços IP, bem como os sites visitados e as buscas realizadas. Para que não sejam utilizados, é possível desativar no navegador

Se desejar não compartilhar os web beacons, você pode desativar no navegador, configurando-o para não os aceitar.

6) TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DOS DADOS PESSOAIS

Para a consecução do exposto nesta política de privacidade, em especial no que concerne aos tópicos 3 e 4, poderemos compartilhar determinados dados pessoais com servidores, fornecedores estabelecidos no exterior, em países como Alemanha, Austrália, Canadá, EUA, França, Polônia, Reino Unido, Singapura e Brasil.

Buscamos observar as melhores práticas e as normas legais para garantir a integridade e segurança de seus dados pessoais. Parte disso, inclusive, é buscada com base em relações contratuais que observem as regras aqui citadas.

Você está ciente e aceita a transferência internacional de seus dados pessoais, ficando ciente também de que pode se opor a esse tipo de transferência. Em tal caso, nossos serviços não poderão ser prestados, ressalvadas exceções a serem tratadas diretamente e caso a caso, na hipótese de solicitação de sua parte.

7) MARKETING E ENVIO DE INFORMAÇÕES SOBRE NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Realizamos divulgações e campanhas de marketing, por meio das quais poderemos enviar e-mails ou mensagens por aplicativos de redes sociais, de modo a promover e dar conhecimento de nossos serviços e ofertas, com base em seus interesses.

Em tais comunicações, será possível a você solicitar o descadastramento, caso assim deseje.

8) SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

A HopChat é obrigada e responsável por manter a segurança dos seus dados pessoais e utilizá-los para finalidades permitidas por lei, conforme delimitado nesta Política de Privacidade. Os objetivos são aqueles elencados na Lei Geral de Proteção de Dados.

Os dados fornecidos por você são armazenados em servidores configurados com técnicas de segurança e os nossos contratos com prestadores de serviço e com fornecedores possuem cláusulas de proteção de dados pessoais.

Apesar disso, ainda assim é possível a ocorrência de eventos como acesso de terceiros a sua conta, falha de software ou hardware que acabem comprometendo a segurança dos seus dados. Por conta disso, é importante que você também adote medidas destinadas a bem preservar a segurança de seus dados.

Em qualquer caso, estamos à disposição para eventuais necessidades, por meio dos canais de contato aqui expostos.

9) DO TÉRMINO DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E DE SUA RETENÇÃO

É possível ao titular dos dados pessoais solicitar sua exclusão, conforme indicado nesta política de privacidade. Em tal caso, o seu acesso que fora conferido a nossos serviços será perdido.

A HopChat armazenará seus dados pessoais pelo tempo necessário até que a finalidade seja alcançada ou que os dados deixem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada. Ainda que atingida tal finalidade ou ainda que solicitada exclusão por você, poderemos manter parte de seus dados armazenados, para o fim de observar obrigações legais a que estejamos submetidos, para resguardar os direitos da HopChat, para satisfazer as finalidades elencadas nesta política, dentre outras situações previstas na lei.

10) DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DE CRIANÇAS E DE ADOLESCENTES

Os sites, serviços e ferramentas oferecidos pela HopChat não são voltados para uso por parte de crianças e adolescentes. Há situações, entretanto, em que atuamos como operadora de dados pessoais, quando então seguimos diretrizes estabelecidas por nossos clientes. Em casos tais, é preciso entrar em contato com o Cliente da HopChat que controla os dados, de modo a exercer os direitos relacionados.

Na eventualidade de verificarmos o tratamento de dados de crianças e adolescentes, realizaremos iniciativas para a exclusão desses dados.

11) DIREITOS DOS TITULARES

A LGPD indica direitos que cabem ao titular de dados pessoais, conforme a seguir:

Confirmação da existência de tratamento	Permite que o titular possa questionar se tratamos seus dados pessoais, confirmando a existência ou não de tal tratamento.
Retificação	Permite que se solicite a correção dos seus dados pessoais que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados.
Anonimização, bloqueio ou eliminação	Permite, nos casos em que forem tratados dados desnecessários, excessivos ou em desconformidade com a legislação, pedir a anonimização, o bloqueio ou a exclusão de seus dados pessoais.
Portabilidade	Você tem o direito de requerer expressamente que o HopChat disponibilize a você ou a terceiro por você indicado, os seus dados pessoais em formato estruturado e interoperável, desde que não viole a propriedade intelectual ou segredo de negócios da empresa.
Informação sobre o compartilhamento	Você tem o direito de saber quais são as entidades públicas e privadas com as quais o HopChat realiza uso compartilhado de dados. Manteremos neste documento a relação dos tipos de parceiros com os quais compartilhamos os dados sempre atualizada.
Informação sobre a possibilidade de não consentir	Direito de ser informado tanto das possibilidades relacionadas à vontade de consentir com fornecimento dos dados, como também das consequências advindas desse não consentimento.
Revogação do consentimento	É o direito de revogar o consentimento a qualquer momento, mediante manifestação expressa, por procedimento gratuito e facilitado. Os tratamentos realizados previamente à revogação permanecem ratificados, enquanto não houver requerimento de eliminação.
Oposição	É o direito de se opor a tratamento de dados pessoais que tenha ocorrido sem o consentimento do titular. Analisaremos se a oposição é justificada e tomaremos as providências de acordo, seja suspendendo o tratamento, seja cientificando a respeito das razões e fundamentos que permitem o tratamento.
Revisão de decisões automatizadas	Com base nos princípios da transparência e da não discriminação, é possível solicitar revisão de decisões tomadas de forma automatizada por nossos algoritmos, mantido o respeito ao segredo de negócio da HopChat.

Estamos à disposição por meio das opções de contato aqui expostas, caso deseje exercer algum dos direitos acima listados.

Com o intuito de garantir o respeito à privacidade e à segurança dos dados, bem como para garantir que não será divulgado dado pessoal a quem não tenha o direito de ter acesso a ele, a HopChat poderá solicitar detalhamentos e informações adicionais, de modo a confirmar a sua identidade.

Como já explicitado no presente documento, há situações em que a HopChat pode recusar atendimento a solicitação de acesso a dados, seja por não ser controladora dos dados pessoais, seja por razões outras, como naqueles em que poderia violar segredos de negócio, seja da própria empresa, seja de terceiros. Também em casos de obrigações legais ou regulatórias. Tais exemplos não se destinam a listar de forma restritiva as possibilidades de recusa.

Em casos em que cliente da HopChat seja o controlador. Ou seja, nos casos em que atuamos enquanto operador de dados, em caso de solicitação sua direcionada à HopChat, manteremos contato com referido cliente, de modo a que prossiga com o encaminhamento da solicitação.

Na hipótese de sua solicitação não ser respondida de forma imediata, saiba desde já que o HopChat se compromete a responder as solicitações em prazo razoável e com foco na observância da legislação aplicável, estando ciente de que em determinados casos, podem ser necessárias as confirmações citadas acima.

12) CONTATO

Em caso de dúvidas a respeito de nossa política de privacidade, bem como se quiser apresentar reclamações, comentários ou sugestões sobre nossas práticas de tratamento de dados pessoais, fique à vontade para entrar em contato.

Nosso Encarregado (Data Protection Officer – DPO) está à disposição no seguinte contato:

- Encarregado (DPO): Fábio José dos Santos Souza
- E-mail: contato@hopchat.com.br

Caso você ainda esteja insatisfeito com a maneira com que tratamos seus dados pessoais, sabia que você também poderá recorrer à autoridade de proteção de dados, que é competente para atender a denúncias e reclamações de titulares de dados afetados em seus direitos pelo eventual descumprimento das leis vigentes de proteção de dados pessoais.

13) DADOS DO AGENTE RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A HopChat é a responsável pelo tratamento dos Dados Pessoais aqui indicados e delimitados, na forma prevista na legislação, notadamente na LGPD.

14) ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

A HopChat poderá atualizar esta Política de Privacidade de tempos em tempos para refletir as alterações em seus negócios. Desta forma, recomendamos a visita periódica desta página para que você tenha conhecimento das modificações realizadas. Na hipótese de serem feitas alterações relevantes, publicaremos um aviso em nosso site.

Em havendo mudanças relevantes nas nossas práticas de tratamento de dados pessoais, solicitaremos novamente seu consentimento.

O uso dos serviços e produtos da HopChat e de seu website após as alterações na Política significa que você está ciente das modificações realizadas.

Histórico: política externa de privacidade, versão 1.1. Datada de: 12 de agosto de 2022.