

Política de Privacidade

Esta Política de Privacidade tem como objetivo informar você (doravante “Usuário”), que acessa as páginas da **VELOX CONTACT CENTER** na Internet, quais informações são coletadas, como elas são tratadas, bem como as formas de compartilhamento e de exclusão desses dados.

A presente **Política de Privacidade** é aplicável ao presente portal e/ou aplicativo e a todos os demais sites e/ou aplicativos da **VELOX CONTACT CENTER** (“Sites”)

Com a aceitação desta Política de Privacidade pelo Usuário, este concorda e permite o acesso às suas informações a partir do seu primeiro acesso ou utilização de qualquer um dos Sites. Se o Usuário não concordar com a política de tratamento de dados descrita nesse documento deve se abster de utilizar os Sites da VELOX CONTACT CENTER

Caso reste alguma dúvida, após a leitura desta Política de Privacidade, entre em contato conosco, pelo e-mail sac.site@veloxcontactcenter.com.br

1. Quais informações coletamos

Para os fins desta Política de Privacidade, aplicam-se as seguintes definições:

A VELOX CONTACT CENTER coleta todas as informações inseridas pelo Usuário quando de sua utilização dos Sites, como, por exemplo, no preenchimento dos formulários que disponibilizamos nos Sites, bem como na realização de cadastros ou eventuais comentários. Em síntese, são todas as informações ativamente disponibilizadas pelo Usuário na utilização dos Sites VELOX CONTACT CENTER.

A VELOX CONTACT CENTER também coleta informações automaticamente quando Usuário acessa os Sites, tais como características do dispositivo, do navegador, Protocolo de Internet (IP, com data e hora), origem do IP, informações sobre cliques, páginas acessadas, as páginas seguintes acessadas após a saída dos Sites, ou qualquer termo de busca digitado nos Sites ou em referência a estes, dentre outros. A VELOX CONTACT CENTER também poderá utilizar outras tecnologias, como cookies, pixel tags, beacons e local shared objects, para coletar informações do Usuário e melhorar sua experiência de navegação.

Coleta de localização geográfica

Adicionalmente, a VELOX CONTACT CENTER poderá coletar a localização geográfica do dispositivo do Usuário, incluindo dados de localização precisos ou aproximados, conforme permitido pelo Usuário em seu dispositivo. Essa coleta é especialmente relevante para os Prestadores de Serviço cadastrados na plataforma, com o objetivo de permitir que os Beneficiários possam saber, em tempo real, a localização do Prestador que irá realizar o serviço.

É facultado ao Usuário, especialmente ao Prestador de Serviço, bloquear a coleta de alguns tipos de informações, tais como cookies e dados de localização. Caso essa configuração seja implementada, no entanto, é possível que algumas das funcionalidades oferecidas pelos Sites não funcionem corretamente, incluindo a possibilidade de o Beneficiário não conseguir acompanhar a localização em tempo real do Prestador de Serviço.

É facultado ao Usuário bloquear a coleta de alguns tipos de informações, tais como cookies. Caso essa configuração seja implementada, no entanto, é possível que algumas das oferecidas pelos Sites não funcionem corretamente.

Assim, o Usuário desde já se encontra ciente acerca das informações coletadas pelos Sites e expressa consentimento livre, expresso e informado com relação à coleta de tais informações.

2. Como utilizamos as informações coletadas

As informações coletadas por meio dos Sites serão utilizadas pela VELOX CONTACT CENTER para:

- a. O fornecimento de produtos ou serviços solicitados nos Sites;
- b. Facilitar a identificação do perfil e necessidades dos Usuários, a fim de aprimorar a oferta de produtos e/ou serviços;
- c. Enviar informativos sobre produtos e/ou serviços de interesse aos usuários;
- d. Divulgar alterações, inovações ou promoções sobre os produtos e serviços da VELOX CONTACT CENTER e de seus parceiros.
- e. Ofertar produtos e serviços da VELOX CONTACT CENTER.
- f. Permitir que o Beneficiário saiba, em tempo real, a localização do Prestador de Serviço que irá realizar o serviço solicitado, proporcionando maior transparência e eficiência no atendimento;
- g. Aprimorar a experiência de navegação e disponibilizar funcionalidades baseadas em localização.

Utilizamos em todos os nossos Sites recursos de campanhas de publicidade baseadas em interesses, listas de remarketing, informações demográficas e de local de destino. As campanhas de publicidade não associam identificações individuais as listas de remarketing, cookies, dados de feeds ou outros identificadores anônimos. Da mesma forma, os recursos aplicados em campanhas não são associados a informações coletadas nas páginas de nossos sites e anúncios. Ainda, as informações de identificação individual não são compartilhadas com nenhum Site ou parceiro por meio da tag de remarketing ou qualquer feed de dados que possam estar associados aos nossos anúncios.

O Usuário dá o consentimento livre, expresso e informado para que a VELOX CONTACT CENTER utilize as informações coletadas por meio do Site para fins publicitários, dentro dos próprios Sites e por meio das informações de contato fornecidas pelo Usuário nos Sites da VELOX CONTACT CENTER, nos termos descritos nesta Política de Privacidade.

Caso não deseje mais receber informativos publicitários da VELOX CONTACT CENTER, envie um e-mail para sac.site@veloxcontactcenter.com.br.

Ainda, importante atentar que os Sites podem conter links para outras páginas, como redes sociais ou lojas virtuais, entre outras, que possuem Política de Privacidade com previsões diversas das deste documento. Dessa forma, a VELOX CONTACT CENTER não se responsabiliza pela coleta, utilização, compartilhamento e armazenamento de dados dos Usuários pelos responsáveis por tais páginas.

3. Com quem compartilhamos as informações coletadas

A VELOX CONTACT CENTER poderá compartilhar os dados em referência com as empresas prestadoras que fazem parte da cadeia de serviços de forma

anonimizada, com o que o Usuário desde logo concorda expressamente, o que poderá ocorrer especialmente nas seguintes hipóteses:

- a. Caso a viabilização dos negócios e/ou serviços oferecidos pela VELOX CONTACT CENTER dependa do repasse de dados a parceiros;

- b. Para proteção dos interesses da VELOX CONTACT CENTER em qualquer tipo de conflito, incluindo ações judiciais, como, mas não se limitando a, quando exista a necessidade de identificar ou revelar dados de Usuário que esteja utilizando os Sites com propósitos ilícitos;
- c. No caso de transações e alterações societárias envolvendo a VELOX CONTACT CENTER; e
- d. Mediante ordem judicial ou pelo requerimento de autoridades administrativas que detenham competência legal para sua requisição.

4. Como armazenamos as informações coletadas

As informações coletadas são tratadas pela VELOX CONTACT CENTER como sigilosas, e qualquer funcionário ou prestador de serviços da VELOX CONTACT CENTER que entre em contato com elas se comprometerá a não desvirtuar a sua utilização, bem como em não as usar de modo destoante do previsto nesta Política de Privacidade. A VELOX CONTACT CENTER emprega todos os esforços razoáveis de mercado para garantir a segurança de seus sistemas na guarda de referidos dados.

Para que tais medidas se tornem viáveis tomamos as seguintes precauções:

- a. Utilizamos os métodos padrões e de mercado para anonimizar os dados coletados;
- b. Possuímos software de proteção contra acesso não autorizado aos nossos sistemas;
- c. Somente autorizamos o acesso de pessoas previamente estabelecidas aos locais onde armazenamos as informações; e
- d. Aqueles que entrarem em contato com as informações deverão se comprometer a manter sigilo absoluto. A quebra do sigilo acarretará responsabilidade civil e o responsável será processado nos moldes da legislação brasileira.

Esta Política de Privacidade representa esforço da VELOX CONTACT CENTER no sentido de resguardar as informações dos Usuários de seus Sites. No entanto, em razão da própria natureza da Internet, não é possível garantir que terceiros mal intencionados não logrem sucesso em acessar indevidamente as informações armazenadas pela VELOX CONTACT CENTER.

5. Quando excluímos as informações

As informações referidas na presente Política de Privacidade serão automaticamente excluídas quando deixarem de ser úteis aos propósitos para os quais foram coletadas.

No entanto, caso o Usuário deseje antecipar essa exclusão, poderá requerê-la à VELOX CONTACT CENTER, pelo E-mail: sac.site@veloxcontactcenter.com.br. Em tal circunstância, a VELOX CONTACT CENTER empreenderá os melhores esforços para atender a todos os pedidos no menor espaço de tempo possível.

Porém, o Usuário deve estar ciente de que, mesmo em caso de requisição de exclusão, a VELOX CONTACT CENTER respeitará o prazo de armazenamento mínimo de informações determinado pela legislação brasileira.

6. Responsabilidades do usuário

O Usuário declara-se ciente, desde já, que é de sua exclusiva responsabilidade:

- a. Inserir apenas informações verdadeiras nos Sites da VELOX CONTACT CENTER;
- b. Zelar pelos dados de sua identificação digital individual sempre que acessar a Internet, informando-os apenas em operações em que exista a proteção de dados;
- c. Manter em segredo a sua senha de acesso, além de utilizar as tecnologias fornecidas pelos Sites para proteger a sua privacidade perante terceiros; e
- d. Cumprir rigorosamente todas as determinações e procedimentos previstos nesta Política.

7. Atualização desta política de privacidade

Reservamo-nos o direito de alterar essa Política de Privacidade sempre que necessário, com o fito de fornecer maior segurança e praticidade ao Usuário. Por isso é importante que o Usuário leia a Política de Privacidade a cada novo acesso ao Sites. Para facilitar a visualização, ao final deste documento informamos a data da última atualização.

8. Legislação e foro competentes

Essa Política de Privacidade será regida, interpretada e executada de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, independentemente dos conflitos dessas leis com leis de outros estados ou países, sendo competente o Foro do local de residência do Usuário, no Brasil, para dirimir qualquer dúvida decorrente deste instrumento. O Usuário consente, expressamente, com a competência desse juízo, e renúncia, neste ato, à competência de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Atualizado em – 25 de outubro de 2024