

LGDP

Versão: 2.0

Data da versão : 15 de agosto de 2026

Início da vigência : 15 de agosto de 2026

Com o objetivo de disciplinar a proteção de dados pessoais do contrato firmado, as PARTES, de comum acordo, firmam as seguintes cláusulas e condições em conformidade com a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709.2018).

1. Das Considerações e Definições

1.1. "Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD": refere-se ao órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da Lei nº 13.709/2018, em todo o território nacional.

1.2. "Compartilhamento de Dados Pessoais": refere-se à comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicas no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.

1.3. "Contrato": refere-se ao CONTRATO DE ADESÃO VOCALLCENTER®, inicialmente firmado entre as Partes;

1.4. "Controladora": refere-se à pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

1.5 "Dado(s) pessoal(is)": refere-se à informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

1.6 "Dado(s) pessoal(is) sensível(is)": 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;

1.7. "Encarregado" (ou "DPO"): refere-se à pessoa indicada pelo Controlador e Operador para atuar como canal de comunicação entre o Controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD;

1.8. "Operadora": refere-se à pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

1.9. "Serviços Profissionais": refere-se ao licenciamento temporário do(s) software(s) pela CONTRATADA, bem como a prestação de suporte técnico;

1.10. "Software(s)": refere-se ao(s) software(s) contratados, constantes do Objeto do Contrato.

1.11. "Titular": pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

1.12. "Tratamento dos Dados Pessoais": refere-se a 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.

2. Objeto do Anexo

2.1. O presente ANEXO tem por objeto disciplinar o tema de proteção e tratamento de dados pessoais ao CONTRATO DE ADESÃO VOCALLCENTER®, por meio do estabelecimento de direitos e obrigações, conforme a seguir exposto.

3. Observância à Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018

3.1. Os direitos e obrigações para a execução do Contrato estão em consonância às regras estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018 – LGPD.

3.2. A CONTRATADA procederá com o licenciamento temporário à CONTRATANTE e eventuais filiais localizadas em território nacional, por meio da disponibilização do direito de uso do(s) Software(s), objeto do Contrato, em integral observância às regras, direitos e deveres previstos na LGPD, de acordo com a boa-fé e em especial aos princípios da finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilização e prestação de contas, previstos no artigo 6º da LGPD.

3.3. A coleta e o consequente Tratamento dos Dados Pessoais de terceiros inseridos no(s) Software(s) objeto do presente Contrato, serão realizados exclusivamente pela CONTRATANTE, cuja definição da finalidade e respectiva informação aos titulares será realizada tão somente pela CONTRATANTE.

3.3.1. A CONTRATANTE, a quem compete as decisões referentes a coleta e ao Tratamento dos Dados Pessoais de seus clientes inseridos no(s) Software(s) objeto

do Contrato, atuará na qualidade de Controladora, e a CONTRATADA, que eventualmente, e somente nesse momento e por meio da autorização da CONTRATANTE, realizará algum tipo de tratamento dos dados pessoais em nome da Controladora, especificamente para o fim de prestar suporte técnico ao(s) Software(s) objeto do Contrato, atuará na qualidade de Operadora.

3.3.2. À CONTRATANTE, que atuará na qualidade de Controladora, caberá a responsabilidade exclusiva de: (i) informar aos seus clientes, titulares dos dados pessoais coletados, qual a modalidade de tratamento de dados utilizada; (ii) garantir os direitos de acesso, correção, bloqueio ou eliminação, além da possibilidade da revogação de eventual consentimento.

3.3.3. Dentre os Dados Pessoais que podem ser inseridos pela CONTRATANTE, na plataforma decorrente do Software(s) objeto do Contrato, citam-se: nome completo, telefone comercial, cargo na empresa, e-mail comercial, além da gravação da chamada.

3.3.4. Qualquer outro eventual Dado Pessoal, seja sensível ou não, que a CONTRATANTE deseje inserir na plataforma ficará sob sua integral responsabilidade.

3.3.5. A coleta do consentimento do Titular do Dado ou de qualquer outro tipo de autorização para o tratamento dos Dados Pessoais inseridos na plataforma, decorrente do Software(s) objeto do Contrato, ficará sob a integral responsabilidade da CONTRATANTE, a qual, inclusive cumprirá o dever de informar ao seu cliente que atuará na qualidade de Controladora dos Dados Pessoais e eventuais Dados Pessoais Sensíveis coletados.

3.3.6. No momento da prestação de suporte técnico pela CONTRATADA, poderá ocorrer o acesso aos Dados Pessoais coletados pela CONTRATANTE e inseridos no Software(s) objeto do Contrato e, nesta oportunidade ocorrerá o Compartilhamento de Dados Pessoais entre as Partes.

3.3.7. Relativamente ao Compartilhamento de Dados Pessoais, ambas as partes se comprometem a utilizar as melhores técnicas de proteção e gestão para garantir a segurança dos Dados Pessoais eventualmente acessados e/ou compartilhados, bem como a empregar todas as medidas possíveis e razoáveis para garantir que tais informações permaneçam seguras, confidenciais, íntegras e em sua forma original, ou seja, livres de qualquer alteração.

3.3.8. A CONTRATADA não se responsabilizará tanto pela forma como a CONTRATANTE realizará o Tratamento de Dados Pessoais que venha a coletar,

quanto por eventual incidente que venha a ocorrer com os Dados Pessoais inseridos no(s) Software(s) objeto do Contrato, desde que tal incidente ocorra por responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE ou, ainda, nos casos em que no momento do incidente, os Dados Pessoais estejam sob a exclusiva supervisão e responsabilidade da CONTRATANTE.

3.3.9. Eventualmente o acesso aos Dados Pessoais inseridos pela CONTRATANTE no(s) Software(s) objeto do presente Contrato poderá ser limitado pela CONTRATANTE, para que a CONTRATADA, no momento da prestação do suporte técnico, não tenha acesso a tais informações, prática essa, da qual a CONTRATADA desde já autoriza que seja realizada pela CONTRATANTE.

3.3.10. Para o fim de zelar pela integridade dos Dados Pessoais coletados, a CONTRATANTE poderá solicitar recursos técnicos à CONTRATADA para o fim de: (i) ter acesso aos logs de alterações de dados; (ii) realizar a exclusão imediata e definitiva dos dados inseridos no Software objeto do Contrato; (ii) restringir o acesso ao Software apenas ao IP FIXO da CONTRATANTE.

3.4. Os Dados Pessoais coletados, eventualmente, serão utilizados para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, para o exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, de acordo com o artigo 7º, I e VI da LGPD.

3.5. Eventualmente, para atingir os propósitos e finalidades acima listadas, haverá o Compartilhamento de Dados Pessoais com os seguintes terceiros: (i) parceiros e provedores de softwares e tecnologias necessárias para a gestão e segurança do Software, objeto do Contrato; (ii) poder judiciário, órgãos reguladores ou autoridades públicas, inclusive a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais – ANPD, na hipótese de a CONTRATADA ser intimada a prestar algum esclarecimento.

3.6. A CONTRATADA se compromete a utilizar as melhores técnicas de proteção e gestão para garantir a segurança dos dados pessoais eventualmente acessados e/ou compartilhados, quando da prestação do suporte técnico ao(s) Software(s) objeto do Contrato, bem como a empregar todas as medidas possíveis e razoáveis para garantir que tais informações permaneçam seguras, confidenciais, íntegras e em sua forma original, ou seja, livres de qualquer alteração até a entrega da avaliação/correção técnica à CONTRATANTE.

3.7. Caso, eventualmente, a CONTRATANTE receba comunicados de autoridades administrativas e/ou judiciais, relativamente a privacidade e proteção de dados,

decorrente da utilização do Software objeto do Contrato, que possui integração com o WhatsApp, deverá imediatamente comunicar à CONTRATADA.

3.8. No que toca aos Dados Pessoais eventualmente acessados temporariamente pela CONTRATANTE, em razão do(s) Software(s) objeto do Contrato, esta possui processos internos de governança para a proteção dos dados, em observância a LGPD e às premissas de governança com seus colaboradores e prestadores de serviços.

3.9. As informações sobre dados pessoais armazenados pela CONTRATANTE no(s) Software(s) objeto do Contrato, poderão ser utilizadas pela CONTRATADA para fins de segurança, integridade dos sistemas da empresa, prevenção de ataques de hackers, bem como serão divulgadas conforme exigido por lei, caso sejam necessárias para conduzir ações judiciais, evitar fraudes e outras atividades ilegais.

3.10. Uma vez encerrado o Contrato, o acesso e/ou eventual Compartilhamento de Dados Pessoais tratados pela CONTRATADA, cessará imediatamente em relação à CONTRATANTE, retornando ao status anterior, de modo que a CONTRATADA não reterá quaisquer dados pessoais tratados pela CONTRATANTE, devendo, ainda, realizar a devolução e/ou a exclusão definitiva de informações e documentos da CONTRATADA que eventualmente tenha tido acesso.

3.11. Nos casos em que, mesmo após a rescisão contratual, eventuais dados pessoais da CONTRATANTE sejam necessários para o cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias pela CONTRATADA, tais dados não poderão ser eliminados, ainda que solicitado pelo titular, de forma que a CONTRATADA os manterá em seu banco de dados pelos períodos determinados pela legislação aplicável.

3.12. A CONTRATADA não será responsabilizada perante a CONTRATANTE ou terceiros quando, após a entrega do(s) software(s) objeto do Contrato, for constatado que uma prática de mercado amplamente adotada teria violado a LGPD, a partir de entendimentos judiciais ou administrativos até o presente momento inexistentes.

3.13. As partes se comprometem mutuamente ao cumprimento da LGPD, devendo: (i) a CONTRATANTE alterar e/ou adequar as regras de negócios aplicáveis ao(s) Software(s) objeto do Contrato às premissas da LGPD, sempre que solicitado pela CONTRATANTE ou sempre que a própria CONTRATADA entender necessário; (ii) a CONTRATANTE, a utilizar o(s) Software(s) objeto do Contrato seguindo às regras da LGPD aplicáveis ao tratamento de Dados Pessoais coletados.