

TERMOS DE USO DE DADOS PESSOAIS PARA VENDA E PÓS-VENDA (LGPD)

INTEGRAL SISTEMAS ELETRONICOS - CNPJ 05.485.231/0001-56

1. Objetivo destes Termos

Estes Termos de Uso de Dados Pessoais (“Termos”) têm por objetivo informar como a **INTEGRAL SISTEMAS ELETRONICOS** realiza o tratamento de dados pessoais de clientes e potenciais clientes para fins de **venda e pós-venda** de produtos e/ou serviços, em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**.

Ao fornecer seus dados à **INTEGRALTEC** ou utilizar nossos canais de venda e atendimento (incluindo chat, telefone, e-mail, WhatsApp, site, redes sociais e outros), você declara que leu, compreendeu e concorda com estes Termos.

2. Âmbito de aplicação

Estes Termos se aplicam ao tratamento de dados pessoais realizado pela **INTEGRAL SISTEMAS ELETRONICOS** no contexto de:

- Atendimento **pré-venda** (esclarecimento de dúvidas, envio de propostas e orçamentos);
 - Formalização de **contratos, pedidos e compras**;
 - Atendimento de **pós-venda** (suporte, garantias, trocas, devoluções, acompanhamento de pedidos, relacionamento);
 - Comunicação com clientes e potenciais clientes por meio de **chat, WhatsApp, e-mail, telefone, plataformas de e-commerce, redes sociais** e outros canais oficiais da empresa.
-

3. Dados pessoais tratados

A **INTEGRAL SISTEMAS ELETRONICOS** poderá tratar, de acordo com a necessidade e o contexto, as seguintes categorias de dados pessoais:

3.1. Dados de identificação

- Nome completo;
- CPF e/ou CNPJ (para emissão de nota fiscal, contratos e obrigações legais);
- RG ou outro documento de identificação, quando estritamente necessário;
- Data de nascimento, quando necessário para identificação, cadastro ou exigência legal;
- Dados profissionais (empresa, cargo) quando se tratar de pessoa jurídica ou atendimento B2B.

3.2. Dados de contato

- Telefone/celular;
- Número de WhatsApp;
- E-mail;
- Endereço completo (para entrega de produtos, prestação de serviços, faturamento ou emissão de notas).

3.3. Dados relacionados à venda e pós-venda

- Histórico de compras, pedidos e contratações;
- Produtos e serviços adquiridos ou de interesse;
- Informações sobre pagamento (ex.: forma utilizada, status de pagamento – sem armazenamento de dados de cartão além do necessário e permitido, se aplicável);
- Chamados de suporte, reclamações, solicitações e interações de pós-venda;
- Histórico de conversas em canais de atendimento (chat, WhatsApp, e-mail, etc.).

3.4. Dados de navegação e uso (se aplicável)

- Dados de acesso ao site (IP, data e hora de acesso, páginas visitadas), conforme política de cookies, quando houver;
- Dados sobre a utilização de plataformas de atendimento, interação com mensagens e chatbots.

3.5. Dados sensíveis

A **INTEGRAL SISTEMAS ELETRONICOS** não solicita, de forma intencional, **dados pessoais sensíveis** (como dados de saúde, biometria, religião, orientação sexual, opinião política etc.) para fins de venda e pós-venda, salvo quando estritamente necessário e com base legal específica.

Caso o cliente forneça dados sensíveis de forma espontânea, esses dados serão tratados com o máximo cuidado, apenas dentro do necessário e em conformidade com a LGPD.

4. Finalidades do tratamento de dados

Os dados pessoais poderão ser utilizados para as seguintes finalidades:

4.1. Finalidades de venda

- Realizar cadastro de clientes e potenciais clientes;
- Esclarecer dúvidas sobre produtos e serviços;
- Elaborar e enviar propostas comerciais, orçamentos e informações técnicas;
- Formalizar pedidos de compra e contratos;
- Emitir notas fiscais, faturas e documentos correlatos;
- Processar pagamentos, quando aplicável.

4.2. Finalidades de pós-venda

- Fornecer suporte, atendimento ao cliente e acompanhamento de pedidos e serviços;
- Gerenciar trocas, devoluções, cancelamentos, garantias e assistência;
- Registrar histórico de atendimento para melhoria do serviço e segurança;
- Manter relacionamento com o cliente durante a vigência de contratos ou garantias.

4.3. Comunicação e relacionamento

- Enviar informações sobre o andamento de pedidos, agendamentos, entregas e serviços;
- Enviar comunicações necessárias para execução de contratos e prestação de serviços;
- Enviar pesquisas de satisfação relacionadas ao atendimento, produto ou serviço adquirido.

4.4. Cumprimento de obrigações legais e regulatórias

- Atender exigências fiscais, contábeis e regulatórias;
- Manter registros exigidos por lei;
- Atender requisições de autoridades públicas, quando legalmente requeridas.

4.5. Melhoria de processos, segurança e prevenção a fraudes

- Analisar dados de atendimento e histórico de compras para melhorar produtos, serviços e processos internos;
- Prevenir fraudes, incidentes de segurança e usos indevidos dos canais da empresa;
- Garantir a segurança das informações de clientes e da própria operação.

4.6. Marketing e comunicação comercial (se aplicável)

Quando permitido pela legislação e, quando necessário, mediante consentimento:

- Enviar ofertas, promoções, novidades, conteúdos e materiais de marketing;
- Segmentar comunicações com base em interesses, histórico de compra e perfil de consumo.

O cliente poderá, a qualquer momento, solicitar a interrupção do recebimento de comunicações de marketing (opt-out).

5. Bases legais utilizadas (LGPD)

O tratamento de dados pessoais pela [NOME DA EMPRESA] se fundamenta em uma ou mais das seguintes **bases legais**, conforme a LGPD:

- **Execução de contrato e procedimentos preliminares (art. 7º, V):** para cadastro, atendimento, elaboração de propostas, formalização de pedidos, execução de contratos e prestação de serviços de pós-venda.
 - **Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II):** para emissão de notas fiscais, obrigações fiscais, contábeis, regulatórias e demais exigências legais.
 - **Legítimo interesse do controlador (art. 7º, IX):** para melhoria e segurança dos serviços, gestão do relacionamento com clientes, prevenção a fraudes, análise de desempenho, desde que respeitados os direitos e liberdades fundamentais do titular.
 - **Consentimento do titular (art. 7º, I):** quando necessário, especialmente para envio de comunicações de marketing que não estejam diretamente relacionadas à execução do contrato ou ao atendimento de venda e pós-venda.
 - **Exercício regular de direitos (art. 7º, VI):** para uso de dados em processos judiciais, administrativos ou arbitrais, se necessário.
-

6. Compartilhamento de dados pessoais

A **INTEGRAL SISTEMAS ELETRONICOS** poderá compartilhar dados pessoais com terceiros, nas seguintes situações:

6.1. Prestadores de serviço e parceiros

- Empresas de tecnologia da informação, hospedagem, CRM e plataformas de atendimento (incluindo chat, e-mail, telefonia, WhatsApp Business e similares);
- Gateways e intermediadores de pagamento (quando aplicável);
- Transportadoras, Correios e prestadores de serviços logísticos;
- Empresas de suporte técnico, manutenção e assistência;
- Profissionais ou empresas parceiras envolvidas na prestação dos serviços ou entrega dos produtos.

O compartilhamento será sempre limitado ao necessário para cumprir as finalidades descritas nestes Termos, com compromissos de confidencialidade e proteção de dados.

6.2. Autoridades públicas e obrigações legais

- Órgãos governamentais, autoridades regulatórias e fiscais, Poder Judiciário ou outras autoridades, quando houver obrigação legal, regulatória ou ordem judicial.

6.3. Outras hipóteses

- Em operações societárias (fusão, aquisição, incorporação), desde que garantida a continuidade da proteção dos dados pessoais e respeitados os direitos dos titulares.

A **INTEGRAL SISTEMAS ELETRONICOS** não vende dados pessoais de clientes a terceiros.

7. Armazenamento, localização e prazo de retenção

Os dados pessoais poderão ser armazenados em servidores próprios ou de terceiros, localizados no Brasil ou no exterior, sempre em conformidade com a LGPD e demais normas aplicáveis sobre transferência internacional de dados, quando houver.

Os dados serão mantidos pelo tempo necessário para:

- Cumprir as finalidades descritas nestes Termos;
- Cumprir obrigações legais e regulatórias;
- Preservar direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

Exemplos de prazos (ajuste conforme sua realidade):

- Dados cadastrais e históricos de compra: mantidos por, no mínimo, o prazo legal aplicável (ex.: prazos fiscais e civis, normalmente entre 5 e 10 anos);
- Dados de atendimento (chamados, conversas, suporte): mantidos pelo período necessário para acompanhamento do caso e cumprimento de deveres legais e contratuais.

Ao término dos prazos aplicáveis, os dados poderão ser **eliminados** ou **anonimizados**, salvo nas hipóteses em que a legislação permitir ou exigir sua manutenção.

8. Direitos do titular de dados

Nos termos da LGPD, o titular dos dados pessoais possui, entre outros, os seguintes direitos:

- Confirmar se a **[NOME DA EMPRESA]** realiza tratamento de seus dados pessoais;
- Acessar seus dados pessoais;
- Corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei;
- Solicitar a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, observadas as regulamentações da ANPD;
- Solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com base em consentimento, quando não houver outra base legal que justifique a retenção;
- Obter informação sobre as entidades públicas e privadas com as quais a **[NOME DA EMPRESA]** realizou uso compartilhado de dados;

- Obter informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências dessa negativa, quando o tratamento depender de consentimento;
- Revogar o consentimento, quando esta for a base legal utilizada;
- Opor-se ao tratamento de dados realizado com fundamento em legítimo interesse, em caso de descumprimento ao disposto na LGPD.

Para exercer seus direitos, o titular poderá entrar em contato pelos canais indicados na seção “**Contato e Encarregado (DPO)**” destes Termos.

9. Segurança da informação

A [NOME DA EMPRESA] adota medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteger os dados pessoais sob sua responsabilidade, incluindo, mas não se limitando a:

- Controles de acesso e autenticação a sistemas;
- Uso de senhas e, quando aplicável, criptografia ou outras técnicas de proteção;
- Procedimentos internos de segurança, confidencialidade e governança;
- Treinamento de colaboradores quanto à proteção de dados e sigilo;
- Contratos com prestadores de serviços com cláusulas de confidencialidade e proteção de dados.

Apesar dos esforços, nenhum sistema é totalmente imune a riscos. Em caso de **incidente de segurança** que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a [NOME DA EMPRESA] adotará as medidas cabíveis e, quando exigido, comunicará os titulares afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

10. Uso de canais digitais, chat e WhatsApp

No contexto de venda e pós-venda, a [NOME DA EMPRESA] poderá utilizar canais como:

- Chat em site;
- Aplicativos de mensagens (ex.: WhatsApp Business);
- E-mail;
- Redes sociais e plataformas de mensagens;
- Sistemas de atendimento on-line, inclusive chatbots;

Nestes canais:

- O conteúdo das conversas poderá ser armazenado para fins de registro de atendimento, melhoria de serviços, segurança e cumprimento de obrigações legais;

- Poderão ser utilizados **sistemas automatizados** (chatbots) para agilizar o atendimento; quando isso ocorrer, o cliente poderá solicitar, sempre que disponível, atendimento por um colaborador humano;
 - O tratamento de dados seguirá as regras destes Termos, além das políticas de privacidade dos próprios aplicativos/plataformas utilizados (como WhatsApp, Instagram, Facebook, etc.), sobre as quais a **INTEGRAL SISTEMAS ELETRONICOS** não possui controle.
-

11. Comunicações de marketing e opt-out

A **INTEGRAL SISTEMAS ELETRONICOS** poderá utilizar seus dados de contato para envio de:

- Informações sobre produtos, serviços e oportunidades relacionados ao seu interesse ou histórico de contratação;
- Ofertas, promoções, conteúdos e campanhas de marketing (quando permitido).

Quando o envio ocorrer com base em **consentimento**, você poderá revogá-lo a qualquer momento. Quando o envio se basear em **legítimo interesse**, será sempre respeitado o seu direito de **opt-out**, por meio de:

- Link ou instruções de descadastramento contidos na própria mensagem; ou
- Solicitação por meio dos canais de contato oficiais da empresa.

O descadastramento de comunicações de marketing não impedirá o envio de mensagens necessárias para execução de contratos, notificações importantes ou obrigações legais.

12. Atualizações destes Termos

A **INTEGRAL SISTEMAS ELETRONICOS** poderá atualizar estes Termos a qualquer momento, para refletir alterações legislativas, regulatórias, tecnológicas ou operacionais.

A versão mais atualizada estará sempre disponível no nosso site.

Quando houver mudanças relevantes, poderemos comunicar por meio de nossos canais oficiais. O uso continuado de nossos serviços após a publicação das alterações será interpretado como concordância com a nova versão dos Termos.

13. Contato e Encarregado (DPO)

Para dúvidas, solicitações ou exercício de direitos relacionados ao tratamento de dados pessoais, o titular poderá entrar em contato com a **INTEGRAL SISTEMAS ELETRÔNICOS** pelos seguintes canais:

- E-mail: **contato@integraltec.com.br**
 - Telefone/WhatsApp: **51 33387819 - 51 983198879**
 - Endereço para correspondência: **Rua Francelcio Porto 50 - Jardim Sabará - Porto Alegre/RS**
-