

POLÍTICA DE PRIVACIDADE ENTRE BOT BUSINESS E USUÁRIO/CLIENTE

Bem-vindo à BOT BUSINESS (<https://botbusiness.app>).

A Bot Business apresenta a Política de Privacidade da PLATAFORMA e seus serviços. Podemos alterar este termo a qualquer momento, mediante publicação das alterações em nosso website e comunicação por e-mail, sem aviso prévio. Todas as alterações passam a valer imediatamente após serem publicadas em nosso website, e valem imediatamente para todos os usuários que se registrarem na plataforma após sua publicação. Esse Termo é válido para todos os usuários de nossa PLATAFORMA.

Este é um documento que formaliza a relação existente entre Você, CLIENTE e você usuário vinculado(a) à CLIENTE, e a Wapy, com razão social **WAPY SOLUCOES TECNOLOGICAS LTDA**, CNPJ nº 52.370.367/0001-09, com endereço na NA R HERCULANO COUTO, JARDIM CHAPADAO, NÚMERO 690, SALA WAPY, CAMPINAS, SÃO PAULO, CEP 13.070-123, para a utilização da PLATAFORMA e dos nossos serviços em nome da CLIENTE.

A **WAPY SOLUCOES TECNOLOGICAS LTDA**, CNPJ nº 52.370.367/0001-09, será a OPERADORA dos dados pessoais que digam respeito ao TITULAR quanto ao uso da PLATAFORMA deste em nome do CLIENTE, mas será a CONTROLADORA dos dados pessoais para o envio de material promocional e comunicados nos quais o TITULAR tenha se inscrito e autorizado.

Portanto, no que diz respeito aos dados pessoais dos TITULARES compartilhados pelo CLIENTE com a Bot Business, o CLIENTE é exclusivamente responsável pela obtenção da base legal para o tratamento lícito do dado pessoal pela Bot Business, com base na legislação, bem como pela execução de todas as medidas aptas a respeitar e cumprir os direitos dos titulares dos dados pessoais, conforme descrito em lei e nesta política e outros documentos complementares da Bot Business.

Para fins do Art. 41, parágrafo 1º da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18), a Bot Business dispõe de um comitê responsável pelo processamento de dados pessoais, interna e externamente, que atua conjuntamente com o Encarregado de dados pessoais, que pode ser contatado através dos contatos da Bot Business. As atividades do Comitê consistirão em: a) aceitar reclamações e comunicações dos titulares dos dados, prestar esclarecimentos e adotar providências; b) receber comunicações da autoridades e adotar providências; c) orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das

práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e d) executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.

DEFINIÇÕES IMPORTANTES

Plataforma: Refere-se à interface de design acessível pela web e à biblioteca de componentes desenvolvidos pela Bot Business, incluindo seus módulos contratados, o site e o ambiente de produção/trabalho.

Cliente: Representa uma pessoa jurídica ou física que contrata a Plataforma para uso próprio ou da equipe, incluindo os usuários designados.

Titular/Usuário: Indica uma pessoa física que possui acesso ao e-mail e à senha para utilizar a Plataforma da Bot Business em nome do Cliente.

Fluxos: Corresponde a uma representação visual abstrata dos processos a serem executados nos sistemas de orquestração/API/Chatbot criados na Plataforma.

Conectores: São pontos de conexão final com bancos de dados, aplicativos ou APIs usados em processos de integração desenvolvidos na Plataforma.

API(s)/Interface de Programação de Aplicativos: Define uma interface para conectar diferentes sistemas.

Chatbots: Refere-se à combinação das palavras “Chat” (conversa) e “bot” (robô), representando um robô utilizado para automatizar processos de consulta e segmentação de atendimento em conversas.

Canais Digitais: São os canais de chat disponíveis na Plataforma.

WhatsApp API oficial: Envolve a integração com a API oficial do WhatsApp para criar chatbots em números de WhatsApp.

Atendimento humano: Consiste no módulo da Plataforma da Bot Business projetado para fornecer atendimento personalizado, com humanos respondendo a conversas e a questões que não puderam ser resolvidas por meio do chatbot.

Integração: Denota a capacidade de integrar a Plataforma da Bot Business com sistemas de terceiros, se disponível, através de vários conectores.

Orquestração: Representa a capacidade de gerenciar múltiplas integrações e aplicar regras de negócios específicas em um fluxo.

Governança: Indica o local onde o administrador do Cliente pode conceder e gerenciar acessos para outros usuários na Plataforma.

Painel Administrador: Refere-se ao painel no qual o usuário com uma Plataforma administra seu ambiente, conectando canais de atendimento e convidando novos usuários para sua organização.

Requisições: São chamadas para iniciar um fluxo via API.

Uma Plataforma: Representa a Plataforma da Bot Business.

Mensagens na Plataforma: São objetos de entrada ou saída, incluindo mídias, GIFs, arquivos e figurinhas, que são contados como mensagens. Todas as mensagens, tanto de entrada quanto de saída, são registradas na conta da organização.

Mensagens passivas/resposta: São as mensagens enviadas pelo bot dentro de 24 horas após a coleta de uma mensagem do cliente (essas mensagens passivas no WhatsApp podem ter custos associados).

Mensagens ativas: São as mensagens enviadas pelo bot após 24 horas da coleta de uma mensagem do cliente.

Serviços Beta: Englobam os serviços que geralmente não estão permanentemente disponíveis para todos os clientes.

Recursos: São as funcionalidades da Plataforma que determinam sua capacidade.

Fatura: É o documento emitido pela Bot Business, podendo ser eletrônico, no qual os serviços são faturados ao Cliente.

Política de Privacidade: Refere-se à política que regula as práticas e regras de privacidade relacionadas ao uso de dados na Plataforma.

Dados do Cliente: Compreendem dados e informações eletrônicas enviados por ou para o Cliente, coletados e processados para uso na Plataforma pelo Cliente e/ou seus usuários.

Dados Pessoais: Englobam dados que identificam ou tornam uma pessoa natural identificável.

Tratamento: Significa qualquer operação ou conjunto de operações realizadas com dados pessoais, como coleta, produção, recepção, classificação, uso, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle de informações, alteração, comunicação, transferência, difusão ou remoção.

Informativo Público de Política de Segurança da Informação: São as diretrizes globais da Bot Business sobre Segurança da Informação, que podem ser alteradas periodicamente.

LGPD: é a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais brasileira (Lei nº 13.709/2018), que regulamenta o tratamento de dados pessoais e introduz alterações nos artigos 7º e 16 do Marco Civil da Internet.

Controlador: Indica a pessoa natural ou jurídica, pública ou privada, responsável pelas decisões relacionadas ao tratamento de dados.

Operador: Representa a pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

CONTROLADOR: significa a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados.

PRINCÍPIOS DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS: A Bot Business segue os princípios estipulados na legislação vigente do território nacional, aplicável para o processamento de dados pessoais, incluindo os princípios de finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilidade e prestação de contas. Para garantir a conformidade com esses princípios, a Bot Business se dedica para que os tratamentos de dados pessoais, quer atue como operadora ou controladora dos dados pessoais (caso não especificado nesta relação), sejam:

1. Feitos com uma finalidade legítima, específica e clara, previamente informada ao TITULAR;
2. Compatíveis com as finalidades informadas, de acordo com o tratamento;
3. Este está limitado ao mínimo necessário para atingir a finalidade, com inclusão apenas dos dados relevantes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento;
4. Acessíveis aos TITULARES, permitindo consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como a integralidade de seus dados pessoais;
5. Realizados com garantia de precisão, clareza, relevância e atualização dos Dados Pessoais, conforme necessário para cumprir a finalidade do Tratamento;
6. Transparentes, com informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre o Tratamento e os respectivos agentes (Controladores e Operadores) envolvidos na operação, desde que não prejudique segredos comerciais e industriais;
7. Executados com segurança, por meio de medidas técnicas e administrativas que comprovem a conformidade com as normas de proteção de dados pessoais, prevenindo e protegendo os Dados Pessoais contra acessos não autorizados, eventos acidentais ou

ilegais de destruição, perda, alteração, comunicação, disseminação ou qualquer outra forma de dano;

8. Realizados de maneira que evite a ocorrência de danos devido ao tratamento de dados pessoais;

9. Não discriminatórios, ilegais ou abusivos em relação às suas finalidades;

10. Efetuados de maneira a permitir a demonstração, por parte dos respectivos agentes (Controladores e Operadores), da adoção de medidas eficazes que comprovem a conformidade com a legislação aplicável de proteção de dados pessoais e a eficácia dessas medidas, incluindo o registro dos dados pessoais.

Ao implementar novos processos, procedimentos ou sistemas que envolvam o Tratamento de Dados Pessoais, a Bot Business adotará medidas para garantir que as regras de Privacidade e Proteção de Dados sejam seguidas desde a fase de concepção até a implantação desses projetos.

A Bot Business também se compromete a manter um nível consistente e adequado de proteção para as informações pessoais que são processadas e/ou transferidas entre as diferentes entidades que fazem parte da Bot Business.

IMPACTOS DA RECUSA NO FORNECIMENTO DOS DADOS PESSOAIS: Quando a Bot Business atua como operadora dos dados pessoais, o fornecimento dos dados pessoais, conforme detalhado neste documento, é essencial para a prestação dos serviços contratados pela CLIENTE à qual o TITULAR está vinculado. Caso o TITULAR opte por não fornecer as informações pessoais solicitadas, a Bot Business não poderá oferecer os serviços relacionados a esse usuário da PLATAFORMA.

INFORMAÇÕES COLETADAS, FORMAS DE COLETA, BASE LEGAL APLICÁVEL E FINALIDADES DE USO DOS DADOS:

Da coleta de dados: Para acessar nossos serviços, a Bot Business poderá solicitar informações pessoais, como nome, endereço de e-mail, número de telefone, endereço, e outras informações de identificação.

As principais bases legais aplicáveis ao Tratamento realizado devido ao uso ou acesso da PLATAFORMA incluem:

1. A execução de um contrato no qual a CLIENTE seja parte ou tratativas preliminares ao contrato, ou, mais especificamente, para fornecer os serviços na PLATAFORMA da Bot Business;

2. Legítimo interesse da Bot Business em promover ou proteger suas atividades e interesses, como ajudar a entender melhor as necessidades e expectativas dos TITULARES, melhorar os serviços para benefício dos TITULARES, manter as ferramentas e sistemas protegidos e seguros, e garantir que eles funcionem corretamente e sejam continuamente aprimorados;
3. A Bot Business poderá usar suas informações para enviar atualizações, notificações, ofertas especiais e informações relevantes relacionadas aos seus serviços e produtos.
4. O cumprimento de uma obrigação legal e/ou regulatória quando o Tratamento é exigido por lei;
5. O exercício regular dos direitos da Bot Business ou de terceiros em processos judiciais ou administrativos.
6. A Bot Business poderá ainda compartilhar informações com parceiros de negócios, prestadores de serviços e terceiros para operar, manter e aprimorar os serviços.

Considerando que a CLIENTE é a controladora dos dados pessoais, não cabe à Bot Business obter as bases legais dos TITULARES para o tratamento de tais dados pessoais na PLATAFORMA. Portanto, a Bot Business poderá processar informações do TITULAR, sejam elas inseridas manualmente em formulários eletrônicos, enviadas pela CLIENTE ou capturadas automaticamente por meio de mecanismos da PLATAFORMA, agindo como OPERADORA DE DADOS PESSOAIS em nome da CLIENTE, que é a CONTROLADORA DOS DADOS PESSOAIS.

DADOS ANONIMIZADOS: A Bot Business poderá realizar a anonimização dos dados inseridos na PLATAFORMA, usando criptografia e removendo qualquer informação que possa permitir a reversão da anonimização. Dados anonimizados, que não identificam o TITULAR, podem ser usados para operar a PLATAFORMA de forma eficaz, melhorar a qualidade dos serviços, personalizar serviços, alterar ou cancelar conteúdo ou serviços existentes e para outros fins internos, comerciais e estatísticos, como a precificação de produtos.

DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: A Bot Business não tem a intenção de processar dados pessoais sensíveis do TITULAR, conforme definido na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. No entanto, caso ocorra tal processamento, a Bot Business seguirá todas as diretrizes estabelecidas na legislação brasileira relacionadas ao uso adequado e à proteção de dados pessoais sensíveis.

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES: A Bot Business não tem a intenção de processar dados pessoais de crianças e adolescentes, conforme definidos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. No entanto, caso o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes deverá ser realizado em seu

melhor interesse pela CLIENTE, de acordo com a legislação pertinente, e com o consentimento específico e destacado de pelo menos um dos pais ou do responsável legal.

PERÍODO DE USO E/OU ARMAZENAMENTO DAS INFORMAÇÕES: A Bot Business poderá armazenar e usar os dados pessoais inseridos na PLATAFORMA ou informados pelo TITULAR nas finalidades descritas neste documento, enquanto o TITULAR possuir uma conta ativa na PLATAFORMA, seja como pessoa física ou vinculado a uma CLIENTE, ou até que a CLIENTE instrua de outra forma por escrito.

A Bot Business reterá os dados pessoais do TITULAR pelo tempo necessário para cumprir obrigações legais ou regulatórias, como o armazenamento de dados pessoais cadastrais por 5 (cinco) anos após o término da relação jurídica, e o armazenamento de dados de identificação digital por 6 (seis) meses (conforme o Marco Civil da Internet), entre outros. Após esses prazos, os dados pessoais serão adequadamente excluídos ou anonimizados de forma segura.

TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DOS DADOS: A Bot Business realizará, caso necessário, transferências internacionais de dados para países estrangeiros, de acordo com fornecedores de infraestrutura na nuvem (Azure, AWS, Oracle, entre outros).

MEDIDAS PREVENTIVAS CONTRA DANOS: A Bot Business adota medidas de Segurança da Informação, conforme detalhado em seu Informativo Público da Política de Segurança da Informação.

DOS IDENTIFICADORES DE DISPOSITIVO E DOS METADADOS: Quando o TITULAR acessa a PLATAFORMA usando um dispositivo móvel, como notebook ou telefone celular, a Bot Business poderá acessar, coletar, monitorar e armazenar “identificadores de dispositivo” exclusivos que identificam o dispositivo do TITULAR. Um identificador de dispositivo pode incluir dados associados ao hardware do dispositivo, ao sistema operacional ou a outros softwares, e pode fornecer informações sobre a maneira como o TITULAR navega e usa a PLATAFORMA.

Os METADADOS descrevem informações técnicas relacionadas ao conteúdo do TITULAR, como data, hora, origem e formato da coleta desse conteúdo.

NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES: A Bot Business se reserva o direito de modificar ou alterar esta Política de Privacidade a qualquer momento. Qualquer alteração será devidamente comunicada, e a versão atualizada da política será disponibilizada, notificando o TITULAR.

DIVULGAÇÃO AO PODER PÚBLICO: A Bot Business divulgará informações individuais do TITULAR às autoridades apenas quando exigido por lei ou quando razoável e apropriado para ajudar na investigação de fraudes ou atividades ilegais.

NOTIFICAÇÃO SOBRE INFRAÇÕES: Caso o TITULAR ou um terceiro se sinta prejudicado por qualquer conteúdo ou ação realizada pela Bot Business, deve entrar em contato com o Comitê de Privacidade da Bot Business por e-mail para obter esclarecimentos e buscar uma resolução extrajudicial da demanda.

DOS DIREITOS DA CLIENTE: A cliente tem direitos em relação às suas informações pessoais, incluindo o direito de acessar, corrigir, excluir ou retirar o consentimento. A exclusão de dados básicos para o bom desempenho do contrato não poderão ser excluídos fora dos prazos anteriormente estipulados. No entanto, a CLIENTE poderá excluir permissões específicas para envio de algumas campanhas ou comunicados. Para que isso ocorrerá, a CLIENTE deverá consultar a Central de Atendimento da Bot Business.

DISPOSIÇÕES GERAIS: Este documento é regido pelas leis do Brasil. Qualquer inconformidade(s) relacionada(s) a este documento devem ser tratadas na jurisdição brasileira, especificamente na Comarca de Birigui/SP, a menos que alguma disposição estabeleça um foro especial para o TITULAR.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE 16 DE OUTUBRO DE 2023. (Política desenvolvida com auxílio de IA – Inteligência Artificial)