AVISO DE PRIVACIDADE

Última revisão: 18 de novembro de 2026

Esta Política de Privacidade tem como objetivo informar, de forma clara e transparente, como o **Faone Atendimento** realiza a coleta, utilização, armazenamento, compartilhamento, proteção e demais formas de tratamento de dados pessoais no contexto de seu site institucional, plataforma, serviços, integrações e canais de atendimento.

Esta Política observa especialmente a **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, além das demais normas e regulamentações aplicáveis à proteção de dados pessoais.

Esta Política possui caráter informativo e não significa, por si só, que todas as operações de tratamento sejam baseadas em consentimento. Quando determinado tratamento depender de consentimento ou de outra manifestação específica do titular, essa manifestação será solicitada pelos meios apropriados.

1. IDENTIFICAÇÃO DA FAONE

Razão Social: F. ANTUNES DE OLIVEIRA
Nome Fantasia: FAONE
CNPJ: 60.988.572/0001-52
Endereço: Rua Santa Fé, nº 146, Fazenda São Borja, São Leopoldo/RS, CEP 93.044-680
E-mail: contato@faone.com.br
Telefone/WhatsApp: (51) 99284-2603

Para assuntos relacionados à privacidade, proteção de dados pessoais e exercício dos direitos previstos na LGPD, o titular poderá utilizar os canais oficiais de contato do Faone Atendimento, incluindo e-mail, WhatsApp e formulário disponível no site institucional.

Alteração da identidade comercial — GestorWhats para Faone

A marca GestorWhats passou a adotar a identidade comercial **Faone**, como parte da evolução e ampliação de seu ecossistema de soluções tecnológicas.

A plataforma anteriormente identificada como GestorWhats passa a ser denominada **Faone Atendimento**, integrando o ecossistema Faone, que também compreende outras soluções voltadas à gestão e aos negócios digitais.

Essa alteração representa uma mudança de identidade comercial e não implica, por si só, alteração da pessoa jurídica responsável pela prestação dos serviços ou pelo tratamento dos dados pessoais, permanecendo a razão social **F. ANTUNES DE OLIVEIRA**, inscrita no CNPJ nº **60.988.572/0001-52**.

As referências à marca GestorWhats em documentos, contratos, comunicações e registros anteriores devem ser compreendidas considerando essa continuidade da identidade empresarial, observadas as condições contratuais aplicáveis.

Os titulares de dados pessoais continuam podendo exercer seus direitos previstos na LGPD por meio dos canais oficiais da Faone, incluindo o e-mail **contato@faone.com.br**.

2. ABRANGÊNCIA DESTA POLÍTICA

Esta Política aplica-se, conforme o contexto:

ao site institucional do Faone Atendimento;

à plataforma Faone Atendimento;

aos clientes contratantes;

aos usuários cadastrados pelos clientes;

aos contatos, consumidores, leads e demais pessoas atendidas pelos clientes por meio da plataforma;

às integrações habilitadas na plataforma;

aos canais de atendimento e suporte;

às atividades administrativas, técnicas, financeiras e operacionais relacionadas aos serviços do Faone Atendimento e do site institucional. As plataformas Faone Síndicos e Faone Afiliados possuem operações e documentos próprios, que devem ser consultados nos respectivos sites.

O Faone Atendimento é destinado principalmente à utilização empresarial por pessoas adultas.

3. PAPÉIS NO TRATAMENTO DE DADOS

O papel desempenhado pelo Faone Atendimento será determinado de acordo com as características e finalidades concretas de cada operação de tratamento.

3.1. Faone Atendimento como Controlador

O Faone Atendimento poderá atuar como **Controlador** quando determinar as finalidades e os meios do tratamento, especialmente em relação a dados necessários para:

cadastro de clientes e usuários;

contratação dos serviços;

cobrança e faturamento;

relacionamento comercial;

suporte;

segurança;

administração da plataforma;

cumprimento de obrigações legais;

defesa e exercício regular de direitos.

3.2. Faone Atendimento como Operador

Quando tratar dados pessoais em nome de uma empresa cliente, segundo suas instruções e para as finalidades por ela determinadas, o Faone Atendimento poderá atuar como **Operador**.

Isso ocorre, em regra, com informações de contatos, consumidores, leads e demais titulares inseridos, importados ou atendidos pelo cliente por meio da plataforma.

Nessas situações, cabe ao cliente, na condição de Controlador, determinar as finalidades do tratamento e assegurar a existência de base legal adequada para a utilização dos dados.

4. DADOS PESSOAIS QUE PODEMOS TRATAR

Os dados tratados variam de acordo com os serviços, canais e integrações utilizados.

4.1. Dados cadastrais

Podem ser tratados:

nome;

telefone;

e-mail;

empresa;

cargo ou função;

informações de cadastro;

dados de autenticação;

fotografia ou imagem de perfil disponibilizada pelo serviço integrado;

outras informações fornecidas voluntariamente.

4.2. Dados dos contatos dos clientes

Os clientes podem cadastrar ou importar informações como:

nome;

telefone;

e-mail;

informações comerciais;

etiquetas;

classificações;

histórico de relacionamento;

histórico de atendimento;

dados fornecidos durante conversas;

demais informações necessárias às atividades do cliente.

4.3. Dados de conversas e atendimentos

Dependendo do canal utilizado, podem ser tratados:

mensagens de texto;

imagens;

áudios;

vídeos;

documentos;

arquivos;

histórico de conversas;

tickets;

filas de atendimento;

usuários responsáveis;

etiquetas;

notas;

informações relacionadas ao atendimento;

dados técnicos relacionados às mensagens e interações.

4.4. Dados relacionados a chamadas

Quando disponibilizados pelos canais ou serviços integrados, poderão ser registrados dados técnicos relacionados a chamadas, como:

ocorrência da chamada;

data e horário;

duração;

informações técnicas relacionadas ao evento.

O Faone Atendimento não realiza, como prática própria, gravação do conteúdo de chamadas, reuniões ou videoconferências mantidas com seus clientes.

4.5. Dados financeiros e de cobrança

Podem ser tratados:

informações sobre planos;

cobranças;

pagamentos;

situação financeira;

histórico de transações;

informações necessárias à gestão da relação contratual.

O acesso aos históricos financeiros dentro da plataforma é restrito a **administradores e usuários que possuam permissão específica** para essa finalidade.

4.6. Dados técnicos e de segurança

Podem ser registrados:

endereço IP;

datas e horários de acesso;

registros de autenticação;

logs de atividades;

eventos técnicos;

ações administrativas;

alterações realizadas na plataforma;

informações relacionadas ao navegador e dispositivo;

registros necessários à segurança, prevenção a fraudes e auditoria.

5. DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS

O Faone Atendimento não exige, como regra geral, dados pessoais sensíveis para utilização básica da plataforma.

Entretanto, em razão da natureza das atividades desenvolvidas pelos clientes, mensagens, documentos, arquivos ou informações inseridas na plataforma poderão eventualmente conter dados pessoais sensíveis, incluindo informações relacionadas a saúde, biometria, origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, vida sexual ou outros dados classificados como sensíveis pela LGPD.

Quando o Faone Atendimento atuar como Operador, esse tratamento ocorrerá em nome do respectivo cliente e conforme suas instruções.

Cabe ao cliente, enquanto Controlador, assegurar que o tratamento de dados pessoais sensíveis possua fundamento jurídico adequado e observe as exigências específicas da legislação aplicável.

6. FINALIDADES DO TRATAMENTO

Os dados pessoais poderão ser tratados, conforme aplicável, para:

disponibilizar e operar a plataforma;

permitir a comunicação entre empresas e seus clientes;

gerenciar atendimentos;

manter históricos de conversas;

administrar tickets, filas, usuários, etiquetas e demais recursos;

integrar canais de comunicação;

realizar integrações solicitadas pelos clientes;

prestar suporte técnico;

administrar contratos;

realizar cobranças e pagamentos;

autenticar usuários;

prevenir fraudes e abusos;

proteger a segurança da plataforma;

realizar auditorias;

manter registros de atividades;

gerar relatórios;

realizar manutenção e melhoria dos serviços;

cumprir obrigações legais ou regulatórias;

exercer direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;

enviar comunicações necessárias à prestação dos serviços;

enviar comunicações comerciais próprias, quando aplicável;

atender solicitações de titulares;

executar outras finalidades legítimas compatíveis com a relação mantida com o titular.

7. BASES LEGAIS PARA O TRATAMENTO

O tratamento de dados pessoais poderá ocorrer com fundamento nas hipóteses previstas na LGPD, conforme as características de cada operação, incluindo:

execução de contrato ou procedimentos preliminares relacionados a contrato;

cumprimento de obrigação legal ou regulatória;

exercício regular de direitos;

legítimo interesse, quando aplicável e observados os direitos dos titulares;

consentimento, quando necessário;

proteção do crédito, quando aplicável;

prevenção a fraudes e segurança do titular, quando cabível;

demais hipóteses autorizadas pela legislação.

Para dados pessoais sensíveis serão observadas as hipóteses específicas previstas na LGPD.

O consentimento será utilizado somente quando for uma base legal adequada à operação de tratamento.

8. IMPORTAÇÃO DE BASES DE CONTATOS

O Faone Atendimento permite que seus clientes importem suas próprias bases de contatos.

O cliente é responsável por assegurar que possui fundamento jurídico adequado para:

coletar os dados;

armazená-los;

importá-los para a plataforma;

utilizar as informações;

entrar em contato com os titulares;

realizar campanhas ou comunicações.

O cliente também é responsável por:

observar a LGPD e demais normas aplicáveis;

respeitar solicitações dos titulares;

não utilizar bases obtidas de forma ilícita;

observar as regras dos canais de comunicação utilizados;

manter os dados atualizados quando necessário;

adotar mecanismos para identificar pessoas que não desejam receber determinadas comunicações;

utilizar os dados apenas para finalidades legítimas.

O Faone Atendimento não controla a origem das bases importadas diretamente pelos clientes e não se responsabiliza pelo uso dessas informações em desacordo com a legislação ou com as regras aplicáveis aos respectivos canais.

9. CANAIS E INTEGRAÇÕES

O Faone Atendimento poderá permitir integrações com diferentes canais, plataformas e serviços, conforme contratação, configuração e disponibilidade, incluindo:

WhatsApp;

serviços da Meta;

Telegram;

serviços Google;

serviços de e-mail;

sistemas de CRM;

ferramentas de automação;

plataformas de pagamento;

serviços de inteligência artificial;

APIs;

webhooks;

outros sistemas externos habilitados ou contratados pelo cliente.

Quando uma integração é ativada, os dados estritamente necessários à execução daquela funcionalidade poderão ser transmitidos ao respectivo fornecedor ou serviço.

10. COMPARTILHAMENTO COM TERCEIROS

O Faone Atendimento **não vende dados pessoais** e não compartilha dados dos clientes com terceiros para que esses terceiros os utilizem livremente para finalidades próprias de marketing.

O compartilhamento poderá ocorrer quando necessário para a prestação dos serviços, incluindo fornecedores de:

hospedagem e infraestrutura;

armazenamento;

comunicação;

serviços da Meta;

serviços Google;

e-mail;

pagamentos;

inteligência artificial;

automação;

segurança;

suporte técnico;

APIs e integrações habilitadas pelo cliente.

Também poderá haver compartilhamento:

para cumprimento de obrigação legal ou regulatória;

em atendimento a ordem judicial ou requisição válida de autoridade competente;

para exercício regular de direitos;

para prevenção ou investigação de fraudes e incidentes de segurança;

mediante solicitação ou autorização do próprio cliente, quando aplicável.

Quando o cliente optar por ativar serviços ou integrações de terceiros, também deverá observar os respectivos termos de uso e políticas de privacidade.

11. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

O Faone Atendimento poderá disponibilizar funcionalidades próprias ou integrações com serviços de inteligência artificial.

Quando uma integração de inteligência artificial for ativada pelo cliente, informações necessárias à execução da solicitação poderão ser transmitidas ao respectivo fornecedor.

O Faone Atendimento **não utiliza, para finalidade própria, contatos ou conteúdos de conversas dos clientes para treinamento de modelos de inteligência artificial**.

Quando houver utilização de serviço externo de inteligência artificial, o tratamento realizado pelo respectivo fornecedor estará sujeito às condições contratuais, configurações e políticas aplicáveis ao serviço utilizado.

O cliente é responsável por avaliar a adequação do serviço externo escolhido às características dos dados que pretende processar.

12. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Em razão da infraestrutura utilizada e de serviços tecnológicos de terceiros, determinadas operações poderão envolver transferência internacional de dados pessoais.

O Faone Atendimento utiliza infraestrutura de hospedagem da **Hetzner localizada nos Estados Unidos**, podendo ocorrer armazenamento ou tratamento de informações nesse país.

Também poderão ocorrer transferências internacionais em decorrência da utilização de fornecedores e integrações externas, incluindo serviços de comunicação, nuvem, e-mail, inteligência artificial, automação e tecnologia.

Conforme o serviço utilizado, os dados poderão ser processados nos **Estados Unidos ou em outros países nos quais os respectivos fornecedores mantenham infraestrutura ou operadores**, observadas as informações e condições aplicáveis a cada serviço.

Finalidades das transferências

As transferências poderão ocorrer para:

hospedagem e armazenamento;

funcionamento da plataforma;

processamento de mensagens;

execução de integrações;

suporte à infraestrutura;

segurança;

autenticação;

processamento de funcionalidades contratadas ou ativadas pelo cliente.

Duração

Os dados transferidos serão tratados durante o período necessário à execução das respectivas finalidades, durante a relação contratual ou enquanto houver fundamento jurídico para sua conservação.

Garantias

As transferências internacionais deverão observar a LGPD e a regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, utilizando, conforme aplicável ao caso concreto, mecanismo juridicamente válido para a realização da transferência.

O Faone Atendimento buscará utilizar fornecedores que adotem medidas contratuais, técnicas e organizacionais destinadas à proteção das informações.

Quando uma transferência internacional estiver baseada em instrumento contratual sujeito às regras de transparência previstas na regulamentação da ANPD, o titular poderá solicitar as informações cabíveis e, quando legalmente aplicável, acesso às cláusulas utilizadas, observados os segredos comercial e industrial.

O titular poderá utilizar os canais informados nesta Política para solicitar informações adicionais sobre transferências internacionais e exercer seus direitos.

13. ARMAZENAMENTO E RETENÇÃO

Os dados pessoais serão mantidos pelo período necessário para as finalidades que justificaram sua coleta ou tratamento.

A retenção poderá ocorrer enquanto necessária para:

execução dos serviços;

manutenção da relação contratual;

segurança;

auditoria;

prevenção a fraudes;

cumprimento de obrigações legais ou regulatórias;

exercício regular de direitos;

resolução de disputas.

Os históricos relacionados aos atendimentos poderão permanecer armazenados enquanto o contrato do cliente estiver ativo.

Quando um usuário da empresa cliente for removido ou desativado, os registros de suas ações e atendimentos poderão ser preservados durante a vigência do contrato para permitir continuidade operacional, auditoria e rastreabilidade.

Encerrada a finalidade e inexistindo fundamento jurídico para manutenção dos dados, eles poderão ser eliminados, anonimizados ou submetidos a outra forma de tratamento permitida pela legislação.

14. LOGS E REGISTROS DE ATIVIDADES

O Faone Atendimento poderá manter registros de acesso e atividades realizadas na plataforma para segurança, rastreabilidade, auditoria, prevenção a fraudes, suporte técnico e exercício regular de direitos.

Esses registros poderão incluir:

autenticações;

acessos;

alterações de configurações;

ações administrativas;

alterações em contatos;

operações em tickets;

eventos técnicos;

ações realizadas por usuários;

registros necessários para investigação de incidentes.

Os registros serão mantidos pelo período necessário às respectivas finalidades e pelos prazos exigidos pela legislação aplicável.

Quando aplicáveis as regras do Marco Civil da Internet relativas à guarda de registros de acesso a aplicações, serão observados os respectivos prazos legais de retenção, inclusive o prazo mínimo legal aplicável e eventuais determinações de preservação por período superior.

O acesso aos logs e registros administrativos é restrito a pessoas autorizadas.

15. BACKUPS

O Faone Atendimento realiza backups periódicos destinados à continuidade dos serviços, recuperação de dados e proteção contra perda acidental de informações.

Atualmente, são realizados ciclos periódicos de backup com sobrescrita das cópias anteriores, utilizando os mecanismos de segurança disponibilizados pela infraestrutura contratada.

O acesso administrativo à infraestrutura é restrito à equipe técnica responsável.

Após uma solicitação de exclusão, eventuais cópias residuais poderão permanecer temporariamente em backups até a conclusão do ciclo normal de sobrescrita ou eliminação, permanecendo protegidas e sem utilização para finalidades operacionais ordinárias.

16. EXCLUSÃO DOS DADOS APÓS O ENCERRAMENTO

Após o encerramento da relação contratual, o cliente poderá solicitar a exclusão dos dados vinculados à sua conta.

Quando juridicamente cabível, a exclusão poderá compreender:

contatos;

históricos de conversas;

tickets;

arquivos;

mídias;

informações de usuários;

dados cadastrais;

relatórios;

configurações;

demais informações relacionadas à conta.

O Faone Atendimento buscará concluir as solicitações válidas de exclusão **em até 15 dias**, ressalvados os dados cuja conservação seja necessária ou permitida pela legislação.

Determinadas informações poderão ser mantidas quando necessárias para:

cumprimento de obrigação legal ou regulatória;

exercício regular de direitos;

cumprimento de ordem judicial ou administrativa;

prevenção a fraudes;

segurança;

investigação de incidentes;

demais hipóteses autorizadas pela LGPD.

17. EXPORTAÇÃO DE DADOS

Antes da exclusão, o cliente poderá solicitar uma cópia ou exportação dos dados disponíveis na plataforma.

Conforme disponibilidade técnica, a exportação poderá abranger:

contatos;

históricos de conversas;

tickets;

arquivos e mídias;

relatórios;

dados cadastrais;

configurações da conta.

A disponibilização observará:

requisitos de segurança;

limitações técnicas;

proteção de dados pessoais;

direitos de terceiros;

segredos comercial e industrial;

legislação aplicável.

18. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O Faone Atendimento adota medidas técnicas e administrativas destinadas a reduzir riscos de acesso não autorizado, perda, alteração, divulgação ou tratamento inadequado de dados pessoais.

Entre as medidas adotadas, conforme aplicável, estão:

identificação individual de usuários;

controle de acesso;

níveis diferentes de permissão;

restrição de acessos administrativos;

autenticação em dois fatores em serviços críticos, quando disponível;

registros de atividades;

backups;

mecanismos de proteção disponibilizados pelos provedores;

restrição de acesso à infraestrutura técnica;

acompanhamento e manutenção da plataforma.

O administrador da empresa cliente poderá criar, alterar, desativar e remover usuários, bem como definir as permissões atribuídas a eles.

Nenhum sistema conectado à internet é totalmente imune a incidentes de segurança. Por esse motivo, o Faone Atendimento mantém medidas de proteção compatíveis com sua operação e busca aprimorá-las continuamente.

19. INCIDENTES DE SEGURANÇA

Na ocorrência ou suspeita de incidente envolvendo dados pessoais, o Faone Atendimento adotará medidas razoáveis para:

identificar e analisar o evento;

reduzir seus possíveis impactos;

preservar informações necessárias à investigação;

corrigir vulnerabilidades quando aplicável;

avaliar os riscos aos titulares;

cumprir as obrigações previstas na legislação.

Quando atuar como **Controlador**, o Faone Atendimento realizará, quando presentes os requisitos legais, as comunicações necessárias à ANPD e aos titulares afetados, observando os critérios, informações e prazos estabelecidos pela regulamentação aplicável.

Quando atuar como **Operador**, o Faone Atendimento comunicará o respectivo Controlador sobre incidentes de segurança envolvendo os dados tratados em seu nome, sem demora injustificada, fornecendo as informações disponíveis necessárias à avaliação e às providências cabíveis.

Os registros relacionados a incidentes de segurança serão mantidos pelos períodos exigidos pela legislação e regulamentação aplicáveis.

20. COOKIES E TECNOLOGIAS SEMELHANTES

O **site institucional** do Faone Atendimento poderá utilizar cookies, pixels e tecnologias semelhantes.

Essas tecnologias poderão ser utilizadas para:

funcionamento do site;

armazenamento de preferências;

análise de utilização;

métricas;

melhoria de desempenho;

análise de campanhas;

publicidade;

remarketing.

O site poderá utilizar ferramentas de terceiros, incluindo serviços como:

Meta Pixel;

Google Analytics;

Google Ads;

outras soluções equivalentes de análise, publicidade ou medição.

Cookies estritamente necessários poderão ser utilizados quando indispensáveis ao funcionamento do site.

Para cookies e tecnologias não essenciais que dependam de consentimento, o visitante poderá utilizar os mecanismos disponibilizados no site para aceitar, rejeitar ou gerenciar suas preferências.

A rejeição de cookies não essenciais não deverá impedir o acesso às funcionalidades básicas do site.

As informações sobre cookies fazem parte desta própria Política de Privacidade.

21. COMUNICAÇÕES COMERCIAIS

O Faone Atendimento poderá utilizar os dados de contato de seus clientes para enviar comunicações relacionadas a:

novidades;

lançamentos;

novos recursos;

promoções;

informações comerciais;

conteúdos relacionados aos serviços.

Essas comunicações poderão ocorrer por:

WhatsApp;

e-mail;

outros canais fornecidos pelo cliente.

O cliente poderá solicitar a interrupção das comunicações promocionais a qualquer momento.

A solicitação de não recebimento de conteúdo comercial não impedirá o envio de comunicações necessárias relacionadas a:

funcionamento dos serviços;

segurança;

suporte;

contrato;

cobrança;

questões administrativas;

cumprimento de obrigações legais.

O Faone Atendimento não utiliza dados dos clientes para criar perfis comportamentais individuais destinados às suas próprias campanhas de marketing.

22. DECISÕES AUTOMATIZADAS

O Faone Atendimento não realiza, como prática própria, decisões exclusivamente automatizadas destinadas a produzir efeitos relevantes sobre clientes ou seus contatos, como aprovação, reprovação, bloqueio ou classificação de risco sem intervenção humana.

A plataforma poderá, entretanto, executar automações configuradas pelo próprio cliente de acordo com regras e instruções por ele definidas.

Quando aplicável, os direitos previstos na LGPD relacionados a decisões automatizadas serão respeitados.

23. CRIANÇAS E ADOLESCENTES

O Faone Atendimento não é direcionado a crianças ou adolescentes como usuários de sua plataforma.

Entretanto, em razão das atividades desenvolvidas pelas empresas clientes, poderão eventualmente ser inseridos ou processados dados de crianças ou adolescentes durante atendimentos realizados por essas empresas.

Nessas situações, caberá ao cliente, na condição de Controlador, assegurar que o tratamento seja realizado de acordo com a legislação aplicável, observando o melhor interesse da criança ou adolescente e as demais exigências legais pertinentes.

24. DIREITOS DOS TITULARES

Nos termos da LGPD e observados os requisitos e limitações legais aplicáveis a cada situação, o titular poderá solicitar:

confirmação da existência de tratamento;

acesso aos dados pessoais;

correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

informação sobre entidades públicas e privadas com as quais houve uso compartilhado de dados;

anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação;

portabilidade dos dados, quando aplicável e regulamentada;

eliminação de dados tratados com base em consentimento, ressalvadas as hipóteses legais de conservação;

informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e suas consequências;

revogação do consentimento;

oposição a tratamento realizado em desconformidade com a LGPD;

revisão de decisões automatizadas, quando legalmente aplicável;

outros direitos previstos na legislação.

O exercício de um direito não significa que qualquer informação deverá ser eliminada imediatamente.

O Faone Atendimento poderá manter dados quando sua conservação estiver amparada por obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direitos, segurança ou outra hipótese prevista na LGPD.

O titular também poderá peticionar perante a **Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD** e, quando aplicável, perante órgãos de defesa do consumidor.

25. COMO EXERCER OS DIREITOS

Solicitações relacionadas à privacidade e proteção de dados poderão ser realizadas pelos canais oficiais do Faone Atendimento:

e-mail;

WhatsApp;

formulário de contato disponível no site institucional.

As solicitações são inicialmente recebidas pelo suporte geral e encaminhadas à administração quando necessário.

Para proteger os próprios titulares, o Faone Atendimento poderá solicitar informações adicionais destinadas à confirmação da identidade ou legitimidade do solicitante antes de fornecer, alterar ou excluir dados.

O Faone Atendimento buscará analisar e responder às solicitações em **até 15 dias**, sem prejuízo de prazos específicos, procedimentos diferenciados ou outras condições previstos na legislação e regulamentação aplicáveis.

Quando não for possível atender imediatamente determinada solicitação, o titular poderá ser informado sobre os motivos jurídicos ou técnicos que impeçam ou condicionem o atendimento.

26. CANAL DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

As questões relacionadas à privacidade, proteção de dados pessoais e exercício dos direitos dos titulares são tratadas por meio dos canais oficiais do Faone Atendimento, com atuação do suporte e da administração da empresa.

E-mail: contato@faone.com.br
Telefone/WhatsApp: (51) 99284-2603
Formulário: disponível no site institucional do Faone Atendimento.

Quando houver alteração das exigências legais ou necessidade decorrente das características das atividades de tratamento, o Faone Atendimento poderá adequar sua estrutura de governança em privacidade.

27. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Cabe ao cliente utilizar o Faone Atendimento de forma compatível com a legislação e com as regras dos canais e integrações utilizados.

Entre suas responsabilidades estão:

possuir fundamento legal para o tratamento dos dados inseridos na plataforma;

garantir a legitimidade das bases importadas;

observar a LGPD e demais normas aplicáveis;

respeitar os direitos dos titulares;

proteger suas credenciais;

manter usuários e permissões adequadamente configurados;

remover ou desativar acessos que não sejam mais necessários;

observar os termos e políticas dos serviços integrados;

utilizar os canais de comunicação de acordo com suas regras;

não utilizar a plataforma para atividades ilícitas;

adotar cuidados adicionais quando tratar dados pessoais sensíveis;

observar as exigências aplicáveis ao tratamento de dados de crianças e adolescentes;

garantir a legitimidade das comunicações enviadas por meio da plataforma.

28. SERVIÇOS E PLATAFORMAS DE TERCEIROS

Parte das funcionalidades do Faone Atendimento depende de serviços externos.

Por esse motivo, determinadas funcionalidades poderão ser afetadas por:

indisponibilidade de fornecedores;

alterações de APIs;

mudanças de regras;

limitações técnicas;

bloqueios;

restrições de contas;

atualizações;

encerramento de serviços;

outras decisões tomadas pelos respectivos fornecedores.

O Faone Atendimento não controla diretamente as infraestruturas, sistemas, políticas ou decisões administrativas adotadas por esses terceiros.

O tratamento de dados realizado diretamente pelos fornecedores também poderá estar sujeito aos respectivos termos, contratos e políticas de privacidade.

29. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

Esta Política poderá ser atualizada periodicamente para refletir:

alterações legais ou regulatórias;

mudanças nas atividades de tratamento;

novos recursos;

novas integrações;

mudanças de fornecedores;

alterações técnicas ou operacionais;

melhorias nas práticas de segurança e privacidade.

Quando houver alterações relevantes, o Faone Atendimento poderá comunicar seus clientes por meio de seus canais oficiais.

A data indicada no início desta Política representa a data da revisão mais recente.

Será disponibilizada publicamente a **versão vigente desta Política de Privacidade**.

30. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Esta Política será interpretada de acordo com a legislação da República Federativa do Brasil, especialmente a **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)** e,

quando aplicável, o **Marco Civil da Internet e demais normas relacionadas à proteção de dados, privacidade e serviços digitais**.

Eventuais disposições contratuais relacionadas à eleição de foro deverão observar a legislação aplicável e constar dos respectivos Termos de Uso, contratos ou instrumentos comerciais.

31. VIGÊNCIA

Esta Política entra em vigor na data de sua publicação e permanecerá válida até que seja substituída por versão posterior.

32. CONTATO

Para dúvidas, solicitações ou assuntos relacionados à privacidade e à proteção de dados:

FAONE ATENDIMENTO
F. ANTUNES DE OLIVEIRA
CNPJ: 60.988.572/0001-52

Endereço: Rua Santa Fé, nº 146, Fazenda São Borja, São Leopoldo/RS, CEP 93.044-680
E-mail: contato@faone.com.br
Telefone/WhatsApp: (51) 99284-2603

Os titulares também poderão utilizar o formulário de contato disponibilizado no site institucional do Faone Atendimento.