

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Plataforma ONLIVENDAS

Última atualização: 19/07/2026 · Versão 1.0

A **Online Soluções Digitais Ltda**, inscrita no CNPJ nº 11.587.975/0001-84, com sede na Rua Alemanha, nº 565, Bairro Santa Rosa, Cuiabá/MT, CEP 78040-010 (doravante “ONLIVENDAS”, “CONTRATADA” ou “nós”), tem como compromisso proteger a privacidade e os dados pessoais de todos os que utilizam a plataforma ONLIVENDAS.

Esta Política de Privacidade descreve como coletamos, utilizamos, armazenamos, compartilhamos e protegemos dados pessoais, em conformidade com a **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD)**, com o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e demais normas aplicáveis. Esta Política integra e complementa o Termo de Uso da plataforma; ao acessar ou utilizar a ONLIVENDAS, o usuário declara ter lido e compreendido as condições aqui descritas.

1. DEFINIÇÕES

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

- **Dados Pessoais:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- **Titular:** a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais.
- **Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais (coleta, armazenamento, uso, compartilhamento, eliminação, entre outras).
- **Controlador:** quem toma as decisões sobre o tratamento de dados pessoais.
- **Operador:** quem realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
- **Contratante:** pessoa física ou jurídica que contrata e utiliza a plataforma ONLIVENDAS.
- **Cliente do Contratante:** o cliente, contato ou destinatário final do Contratante, cujos dados são inseridos e tratados na plataforma pelo próprio Contratante.
- **Encarregado (DPO):** pessoa indicada para atuar como canal de comunicação entre a CONTRATADA, os titulares e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

2. PAPÉIS NO TRATAMENTO DE DADOS

Em razão da natureza da plataforma, a ONLIVENDAS atua em dois papéis distintos perante a LGPD, conforme o tipo de dado tratado:

2.1. ONLIVENDAS como CONTROLADORA. Em relação aos dados de cadastro, conta, faturamento, navegação e uso do próprio Contratante e de seus usuários autorizados, a ONLIVENDAS atua como controladora, decidindo sobre as finalidades e os meios do tratamento.

2.2. ONLIVENDAS como OPERADORA. Em relação aos dados dos Clientes do Contratante inseridos na plataforma (tais como contatos, mensagens, históricos e arquivos), a ONLIVENDAS atua como operadora, tratando esses dados exclusivamente em nome e conforme as instruções do Contratante.

3. DADOS QUE COLETAMOS E TRATAMOS

3.1. Dados de cadastro e conta (ONLIVENDAS como controladora). Coletados diretamente do Contratante no momento do cadastro e ao longo da relação contratual:

- Nome e/ou razão social;
- CPF ou CNPJ;
- Endereço de e-mail e número de telefone;
- Dados de faturamento e pagamento;
- Credenciais de acesso (login e senha, armazenada de forma criptografada);
- Informações de contato e de suporte.

3.2. Dados de navegação, uso e registros de acesso. Coletados automaticamente durante a utilização da plataforma:

- Endereço IP e dados do dispositivo e navegador;
- Registros de acesso, data e horário das operações (logs);
- Dados de utilização de funcionalidades e desempenho;
- Cookies e tecnologias similares (item 12).

3.3. Dados dos Clientes do Contratante (ONLIVENDAS como operadora). Inseridos e tratados pelo próprio Contratante na plataforma, podendo incluir:

- Nome do cliente ou contato;
- Telefone e e-mail;
- Histórico de atendimento;
- Mensagens trocadas (inclusive via integração com WhatsApp);
- Arquivos, imagens, áudios e documentos enviados e recebidos.

4. FINALIDADES E BASES LEGAIS DO TRATAMENTO

Os dados sob controle da ONLIVENDAS são tratados para as seguintes finalidades, amparadas nas respectivas bases legais da LGPD:

- **Execução do contrato e prestação do serviço** (viabilizar cadastro, acesso, funcionalidades e suporte) — base legal: execução de contrato.
- **Cobrança e gestão financeira** — base legal: execução de contrato e cumprimento de obrigação legal/regulatória.
- **Cumprimento de obrigações legais e regulatórias**, incluindo a guarda de registros de acesso exigida pelo Marco Civil da Internet — base legal: cumprimento de obrigação legal.
- **Segurança da informação, prevenção a fraudes e abuso** (detecção de spam, uso indevido e ameaças) — base legal: legítimo interesse e cumprimento de obrigação legal.
- **Melhoria e desenvolvimento da plataforma** — base legal: legítimo interesse, respeitadas as expectativas do titular.
- **Comunicações de marketing e novidades**, quando aplicável — base legal: consentimento ou legítimo interesse, com opção de descadastramento.

Os dados dos Clientes do Contratante são tratados exclusivamente para viabilizar as funcionalidades contratadas, segundo as finalidades e bases legais definidas pelo Contratante, na qualidade de controlador.

5. INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP E META

A plataforma oferece integração com o WhatsApp para atendimento e envio de comunicações. Nesse contexto, mensagens, contatos e arquivos trafegados por meio da integração poderão ser armazenados na plataforma em nome do Contratante.

A ONLIVENDAS não possui vínculo com a Meta Platforms, Inc. ou WhatsApp LLC. O uso da integração está sujeito aos termos e políticas dessas empresas, e o Contratante é responsável por possuir autorização para utilizar os números conectados e base legal adequada para contatar os destinatários das mensagens.

6. UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A plataforma poderá disponibilizar recursos de Inteligência Artificial (IA) para atendimento automatizado, geração de respostas, classificação de contatos, automações e sugestões operacionais e comerciais. Para tanto, dados inseridos na plataforma poderão ser processados por modelos de IA, próprios ou de terceiros contratados como suboperadores.

Os resultados gerados por IA são automatizados e podem conter imprecisões; a decisão final e a supervisão são de responsabilidade do Contratante. Quando o processamento de IA envolver terceiros, a ONLIVENDAS adota medidas contratuais e técnicas para resguardar a confidencialidade e a segurança dos dados.

7. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

A ONLIVENDAS não vende dados pessoais. O compartilhamento ocorre apenas quando necessário e nas seguintes hipóteses:

- **Provedores e suboperadores** (hospedagem em nuvem, processamento de pagamentos, envio de mensagens, provedores de IA e ferramentas de suporte), que tratam dados conforme instruções e obrigações contratuais de confidencialidade e segurança;
- **Autoridades públicas e judiciais**, para cumprimento de obrigação legal, regulatória ou ordem judicial;
- **Operações societárias**, em caso de fusão, aquisição ou reorganização, mediante manutenção das proteções previstas nesta Política.

8. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Alguns provedores utilizados pela ONLIVENDAS (como serviços de nuvem e de IA) podem estar localizados fora do Brasil. Nessas situações, a transferência internacional de dados observará os requisitos da LGPD, com adoção de salvaguardas adequadas, como cláusulas contratuais e mecanismos que assegurem nível de proteção compatível com a legislação brasileira.

9. ARMAZENAMENTO E PRAZO DE RETENÇÃO

Os dados são armazenados em ambiente seguro pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram coletados. Após esse período, serão eliminados ou anonimizados, salvo quando a conservação for necessária para:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (incluindo a guarda de registros de acesso pelo prazo legal);
- Exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
- Execução do contrato enquanto a conta estiver ativa.

Encerrada a relação contratual, os dados dos Clientes do Contratante poderão ser eliminados conforme instruções do Contratante e a política de retenção vigente, respeitados os prazos legais aplicáveis.

10. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A ONLIVENDAS adota medidas técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração ou divulgação, tais como controle de acesso, criptografia de credenciais, registros de auditoria e monitoramento.

Nenhum sistema é totalmente imune a incidentes. Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco relevante aos titulares, a ONLIVENDAS adotará as providências cabíveis e realizará as comunicações exigidas pela legislação. O Contratante é corresponsável por manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso.

11. DIREITOS DOS TITULARES

Nos termos do art. 18 da LGPD, o titular pode requerer, entre outros:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a lei;
- Portabilidade dos dados;
- Eliminação dos dados tratados com base no consentimento;
- Informação sobre o compartilhamento de dados;
- Revogação do consentimento.

12. COOKIES E TECNOLOGIAS DE RASTREAMENTO

A plataforma pode utilizar cookies e tecnologias similares para viabilizar o funcionamento, autenticar sessões, lembrar preferências, analisar o uso e aprimorar a experiência. O usuário pode gerenciar as preferências de cookies nas configurações de seu navegador, ciente de que a desativação de determinados cookies pode afetar funcionalidades da plataforma.

13. DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

A plataforma destina-se ao uso profissional e comercial e não é direcionada a crianças e adolescentes. A ONLIVENDAS não coleta intencionalmente dados de menores. Caso o Contratante insira dados dessa natureza, será o único responsável por observar as exigências legais específicas, notadamente o melhor interesse do menor.

14. ENCARREGADO (DPO) E CANAL DE CONTATO

Para exercer direitos, esclarecer dúvidas ou obter informações sobre o tratamento de dados pessoais, o titular ou o Contratante pode contatar o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais:

- **Encarregado (DPO):** Gabriel Bastos Azambuja
- **E-mail:** gabriel.bastos@onlinesd.com.br
- **Telefone:** (63) 99981-3629
- **Endereço:** Rua Deliardo Alves do Nascimento, s/n, Ponta de Lucena, Lucena-PB, CEP 58315-000.

15. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

Esta Política pode ser atualizada a qualquer momento para refletir mudanças legais, técnicas ou operacionais. A versão vigente será sempre publicada na plataforma, com indicação da data da última atualização. Recomenda-se a revisão periódica deste documento.

16. LEGISLAÇÃO E FORO

Esta Política é regida pela legislação brasileira. Fica eleito o foro da comarca de Cuiabá/MT para dirimir eventuais controvérsias, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

17. CONTATO

Online Soluções Digitais Ltda

CNPJ nº 11.587.975/0001-84

Telefone: 65 2121 0860

Endereço: Rua Alemanha, nº 565, Santa Rosa, Cuiabá/MT, CEP 78040-010.

Ao utilizar a plataforma ONLIVENDAS, o usuário declara estar ciente e de acordo com esta Política de Privacidade.