

# Política de Privacidade e Proteção de Dados

---

A Zetron Automações ("Zetron", "nós", "nosso(a)") respeita a privacidade e a proteção dos dados pessoais tratados em suas operações. Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados ("Política") descreve como a Zetron coleta, utiliza, armazena, compartilha, protege e trata dados pessoais no contexto de seus sites, formulários, canais de contato, propostas, contratos, integrações, automações, agentes de inteligência artificial, sistemas, atendimentos e demais serviços prestados.

Ao acessar, utilizar, contratar ou interagir com qualquer serviço da Zetron, o usuário, cliente, visitante ou representante declara estar ciente desta Política. Esta Política integra e complementa os Termos de Uso, contratos comerciais, propostas, aditivos e demais documentos firmados entre as partes.

## 1. Definições

**Dados Pessoais:** quaisquer informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável.

**Titular:** a pessoa natural a quem os dados pessoais se referem.

**Cliente:** a pessoa física ou jurídica que contrata os serviços da Zetron.

**Usuário:** qualquer pessoa que acessa, utiliza, interage ou se comunica com a Zetron por meio de seus canais, sistemas, formulários, páginas, automações ou serviços.

**Controlador:** a pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

**Operadora:** a pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador.

**Suboperadores:** terceiros contratados ou utilizados para viabilizar tecnicamente a prestação dos serviços da Zetron, incluindo plataformas, softwares, APIs, provedores de infraestrutura, mensageria, armazenamento, inteligência artificial e integrações.

**Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais, como coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, processamento, armazenamento, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

## 2. Abrangência desta política

Esta Política se aplica aos dados tratados pela Zetron em razão de: acesso aos seus sites, landing pages, formulários e canais digitais; preenchimento de formulários, propostas e onboarding; contratação de serviços técnicos, operacionais, consultivos ou recorrentes; uso de automações, integrações, fluxos, prompts, APIs, agentes de inteligência artificial e demais soluções implementadas ou configuradas pela Zetron; interações por e-mail, WhatsApp, telefone, reuniões, suporte e canais de atendimento; e uso de plataformas de terceiros integradas à operação da Zetron ou do Cliente.

### **3. Papel da Zetron no tratamento de dados**

Quando trata dados para fins de relacionamento comercial, atendimento, proposta, cobrança, contratação, suporte administrativo, marketing institucional ou navegação em seus próprios canais, a Zetron poderá atuar como Controladora dos dados envolvidos.

Quando presta serviços técnicos ao Cliente, configurando, operando, mantendo ou integrando automações, fluxos, sistemas, agentes de inteligência artificial, disparos, captação de leads, CRM, agenda, APIs, mensageria ou qualquer outro serviço sob demanda, a Zetron atua, em regra, como Operadora de Dados, tratando dados pessoais conforme as instruções do Cliente, que figura como Controlador.

Nessas hipóteses, a responsabilidade pelas bases legais, finalidades de negócio, conteúdo das mensagens, coleta originária dos dados, consentimentos eventualmente necessários e legitimidade do tratamento perante terceiros é do Cliente, salvo obrigação legal expressa em sentido diverso.

### **4. Dados pessoais que podemos coletar**

#### **4.1 Dados de identificação e contato**

Nome completo, e-mail, telefone, WhatsApp, empresa, cargo, cidade, informações profissionais e demais dados fornecidos em formulários, propostas, contratos, reuniões ou canais de atendimento.

#### **4.2 Dados comerciais e contratuais**

Informações necessárias para elaboração de propostas, contratação, faturamento, pagamentos, histórico comercial, escopo contratado, acessos concedidos, informações operacionais e dados relacionados à prestação dos serviços.

#### **4.3 Dados de navegação e uso**

Endereço IP, data e hora de acesso, geolocalização aproximada, tipo de navegador, dispositivo, sistema operacional, logs, páginas visitadas, origem do tráfego, comportamento em páginas, métricas e eventos de navegação.

#### **4.4 Dados fornecidos pelo Cliente ou por integrações**

Dados de leads, contatos, clientes finais, mensagens, etiquetas, históricos, formulários, agendas, registros de CRM, prompts, fluxos, entradas e saídas de sistemas, bem como quaisquer outras informações fornecidas pelo Cliente ou acessadas por integrações autorizadas.

#### **4.5 Dados de suporte e atendimento**

Informações compartilhadas em tickets, e-mails, mensagens, reuniões, gravações, transcrições, prints, documentos e demais materiais enviados para viabilizar suporte, troubleshooting, diagnóstico ou execução do serviço.

#### **4.6 Dados coletados automaticamente**

Cookies, pixels, tags, identificadores online, preferências de navegação e tecnologias similares utilizadas para funcionamento, análise, segurança, desempenho e aprimoramento dos canais digitais.

## 5. Como os dados são coletados

Os dados pessoais podem ser coletados ou recebidos diretamente do próprio Titular, automaticamente por meio de cookies, pixels, logs, analytics e tecnologias similares, pelo Cliente contratante, por plataformas, integrações, APIs, sistemas ou ferramentas conectadas, e por terceiros legitimamente autorizados, parceiros, prestadores ou fornecedores relacionados à execução contratual.

Ao fornecer dados de terceiros à Zetron, o Cliente declara, sob sua responsabilidade, que possui base legal, autorização ou outro fundamento jurídico legítimo para tanto, quando exigido pela legislação aplicável.

## 6. Finalidades do tratamento

Responder contatos, solicitações, dúvidas, demonstrações e propostas comerciais.

- Realizar onboarding, implantação, configuração, integração, personalização, suporte, manutenção e operação dos serviços contratados.
- Estruturar, configurar e executar automações, fluxos, prompts, agentes de inteligência artificial e integrações.
- Viabilizar comunicação operacional, administrativa, técnica e comercial com clientes, parceiros, usuários e interessados.
- Cumprir obrigações legais, regulatórias, fiscais, contratuais e administrativas.
- Registrar históricos de atendimento, tratativas, escopo e solicitações.
- Monitorar segurança, prevenir fraudes, abusos, acessos indevidos e incidentes.
- Analisar desempenho, métricas, estabilidade, uso dos serviços e oportunidades de melhoria.
- Realizar ações institucionais, de relacionamento, remarketing ou marketing, quando permitido pela legislação aplicável.
- Resguardar direitos, exercer defesa em processos judiciais, administrativos ou arbitrais e cumprir requisições de autoridades competentes.

## 7. Bases legais utilizadas

Quando atuar como Controladora, a Zetron poderá tratar dados pessoais com fundamento, conforme o caso, na execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato, no cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, no legítimo interesse, e no consentimento do Titular, quando necessário.

Quando atuar como Operadora, o tratamento será realizado conforme as instruções do Cliente e segundo a base legal por ele definida, cabendo ao Cliente assegurar a regularidade desse tratamento perante a legislação aplicável.

## 8. Compartilhamento de dados pessoais

Para viabilizar sua operação, a Zetron poderá compartilhar dados pessoais com fornecedores e parceiros tecnológicos; plataformas, APIs e suboperadores utilizados na prestação dos serviços; provedores de hospedagem, armazenamento, comunicação, analytics, mensageria e inteligência artificial; instituições financeiras, contábeis, jurídicas e administrativas, quando necessário; autoridades públicas ou órgãos reguladores, mediante obrigação legal; e o próprio Cliente contratante, quando a Zetron atuar como Operadora.

Entre as plataformas que podem ser utilizadas, conforme o caso, estão OpenAI, Meta/WhatsApp, Z-API, Make, Google, Replay Agent e ferramentas similares. Tais terceiros possuem políticas, estruturas e práticas próprias de privacidade, segurança e retenção.

A Zetron não vende dados pessoais.

## **9. Transferência internacional de dados**

Alguns dados pessoais podem ser processados, armazenados ou transferidos para fora do Brasil por meio de provedores e suboperadores localizados no exterior, inclusive nos Estados Unidos. Nessas hipóteses, a Zetron adotará, quando aplicável, medidas razoáveis para que tais transferências observem a legislação vigente e as salvaguardas adequadas.

## **10. Armazenamento e retenção**

Os dados pessoais serão mantidos pelo tempo necessário para cumprir as finalidades descritas nesta Política, executar os serviços contratados, atender obrigações legais, regulatórias, fiscais e contratuais, resguardar direitos da Zetron ou do Cliente, ou conforme orientação do Controlador, quando a Zetron atuar como Operadora.

Mesmo após eventual solicitação de exclusão, determinados dados poderão ser mantidos pelo prazo necessário para cumprimento de obrigação legal, auditoria, prevenção a fraudes, backup, exercício regular de direitos e preservação de evidências.

Sempre que possível e apropriado, os dados poderão ser anonimizados para fins estatísticos, analíticos ou de melhoria de processos.

## **11. Segurança da informação**

A Zetron adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais razoáveis para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, divulgação indevida ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Essas medidas podem incluir controle de acessos, gestão de credenciais, monitoramento, segregação de permissões, uso de ferramentas e ambientes de terceiros confiáveis, registros operacionais e procedimentos internos de segurança.

Apesar dos esforços empregados, nenhum ambiente digital é absolutamente inviolável. Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, a Zetron poderá adotar medidas de contenção, apuração e comunicação, nos termos da legislação aplicável.

## **12. Direitos dos titulares**

O Titular poderá, quando aplicável e nos termos da legislação vigente, solicitar 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, portabilidade, informação sobre compartilhamentos, revogação do consentimento e revisão de decisões automatizadas, quando cabível.

Quando a Zetron atuar exclusivamente como Operadora, tais solicitações deverão ser direcionadas preferencialmente ao Cliente-Controlador responsável pela definição das finalidades do tratamento. Nesses casos, a Zetron poderá prestar suporte técnico ao Cliente para atendimento da demanda.

### **13. Cookies e tecnologias semelhantes**

A Zetron poderá utilizar cookies e tecnologias semelhantes para viabilizar o funcionamento dos canais digitais, lembrar preferências, medir desempenho, gerar estatísticas, melhorar a experiência do usuário e apoiar ações de marketing e remarketing, quando permitido.

O usuário poderá gerenciar ou desabilitar cookies por meio das configurações de seu navegador ou dispositivo, ciente de que isso poderá impactar determinadas funcionalidades.

### **14. Dados de crianças e adolescentes**

A Zetron não direciona intencionalmente seus serviços a crianças. Caso identifique tratamento inadequado de dados de crianças ou adolescentes em desconformidade com a legislação, poderá adotar as medidas cabíveis para bloqueio, exclusão ou ajuste do tratamento, sem prejuízo da responsabilidade do Cliente-Controlador quando aplicável.

### **15. Alterações desta política**

Esta Política poderá ser atualizada a qualquer tempo para refletir alterações legais, regulatórias, operacionais ou tecnológicas. A versão mais recente será considerada válida a partir de sua publicação. Recomenda-se consulta periódica deste documento.

### **16. Contato**

Solicitações, dúvidas ou comunicações relacionadas a esta Política podem ser encaminhadas para: leonardoaugusto.mh@gmail.com.

Zetron Automações - Brasil.

### **17. Aceite**

Ao acessar, utilizar ou contratar os serviços da Zetron, o usuário declara que leu, compreendeu e concorda com esta Política de Privacidade e Proteção de Dados.