



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS

1. INTRODUÇÃO

Essa política política de privacidade foi elaborada para reafirmar o compromisso com a segurança, privacidade e a transparência no tratamento das suas informações. Ela informa como coletamos e tratamos dados quando você se relaciona com a **Techmaster**, além disso declara as regras de tratamento dos dados pessoais em nossas operações com empresas que utilizam nossos serviços de acordo com as leis em vigor.

Como condição para acesso e uso de nossos serviços, você declara que fez a leitura completa e atenta desta Política, estando plenamente ciente, conferindo, assim, sua livre e expressa concordância com os termos aqui estipulados, incluindo a coleta dos Dados aqui mencionados, bem como sua utilização para os fins especificados.

Caso você não esteja de acordo com algo nesta Política, entre em contato com a **Techmaster** para que possamos prestar mais esclarecimentos.

2. PÚBLICO ALVO

Esta Política se aplica a todas pessoas que representam nossos Clientes (“Titular dos Dados”) e pessoas que acessam nossos sites e serviços na sua rotina de relacionamento com a **Techmaster**.

3. COMO COLETAMOS SEUS DADOS

Os dados, incluindo “dados pessoais”, poderão ser coletados quando você:

1. os submete através do preenchimento de nossos formulários de abertura de chamados ou contato no site techmaster.com.br,
2. faz contato com nossa equipe Comercial,
3. solicita atendimento em nosso Centro de Serviços por telefone ou outros canais de mensagens,
4. nas interações com nossa equipe de suporte provê informações pertinentes a execução do serviço.

4. QUE DADOS COLETAMOS E POR QUÊ?

4.1. Dados cadastrais básicos: Nome completo, Telefone para contato, E-mail, Endereço Comercial ou Residencial.

- a. Para registro e feedback de suas solicitações em nossos sistemas de controle de demandas técnicas é o principal motivo destas referências.
- b. Para podermos lhe contactar e retornar informações de suporte ou mesmo fazer acesso remoto ao seu computador. Neste caso precisaremos ligar para você, usar o WhatsApp ou acioná-lo por e-mail ou outras facilidades de comunicação como o Microsoft Teams.
- c. Dados de localização física vão se restringir ao endereço comercial caso precisemos validar onde está seu computador ou se o localidade é coberta pelos nossos serviços.
- d. O e-mail pode ser usado também para comunicados de relacionamento comercial, alertas sobre nossos serviços e uso seguro dos recursos computacionais que gerenciamos para você.

4. QUE DADOS COLETAMOS E POR QUÊ?

4.2. Dados de utilização: em geral relativos aos dispositivos que acessam nossos sites e sistemas, como: endereço IP, versão do sistema operacional, tipo de dispositivo e navegador.

Além disso podemos usar serviços de terceiros que coletam dados de rastreamento de navegação usando cookies, além de marcadores de rastreamento em e-mails para identificar se foram lidos ou tiveram links acessados.

5. PARA QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS?

Apenas nas condições abaixo compartilhamos dados pessoais de nossos Clientes com:

1. autoridades judiciais, administrativas, regulatórias ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial;
2. empresas parceiras necessárias à prestação dos Serviços, tais como, provedores de serviços de nuvem (como Microsoft), sistemas de informação que utilizamos (de gerenciamento de chamados suporte), dentre outras. Mas, sempre exigindo delas o mesmo respeito e procedimentos de segurança que utilizamos;
3. empresas contratadas para a prestação de serviços de comunicação, sempre exigindo delas o mesmo respeito e procedimentos de segurança que utilizamos.

6. QUEM PODE ACESSAR SEUS DADOS?

No exercício da nossa atividade e para as mesmas finalidades previstas nesta Política, os seus dados pessoais podem ser acessados por:

1. nossos colaboradores;
2. nossos fornecedores e prestadores de serviços que nos disponibilizam produtos e serviços;
3. nossos fornecedores de sistemas de tecnologias de informação, prestadores de serviços de nuvem (cloud);
4. nossos parceiros que, conosco, oferecem produtos ou serviços;
5. nossos consultores ou advogados externos.

7. COMO PROTEGEMOS SEUS DADOS?

Protegemos os seus dados com as melhores práticas de segurança utilizadas pelo mercado, aplicando medidas técnicas e administrativas para preservar a integridade dos seus dados e reduzir os riscos de perda, uso indevido, acesso não autorizado, divulgação ou modificação de seus dados.

Na hipótese de compartilhamento de dados pessoais com empresas ou instituições terceiras localizadas em outras jurisdições ou países, exigiremos a aplicação do mesmo nível de proteção de dados previsto na legislação brasileira e garantiremos a atuação em conformidade com as nossas políticas e padrões.

Empregamos os melhores esforços e tecnologias para a preservação da privacidade dos seus dados pessoais. Ainda assim, a segurança das transmissões de informações não é invulnerável, sendo suscetível à ocorrência de falhas técnicas, ataques cibernéticos e outros.

Consciente deste cenário, a **Techmaster** conta com medidas para detectar e prevenir esse tipo de situação prezando, sempre, pela transparência e informação aos seus usuários.

COMO VOCÊ PODE SE PROTEGER?

É muito importante que você proteja seus dados contra acesso não autorizado a partir do computador.

Ao permitir acesso remoto de nossos analistas em seu computador você concorda que teremos acesso ao seu computador e está ciente de que aplicativos abertos e informações disponíveis em sua área de trabalho podem ser visualizadas por nossa equipe de colaboradores.

Assim, tenha o cuidado para não expor informações particulares como documentos, mensagens, imagens ou vídeos. Antes do acesso de nosso analista, feche os aplicativos e arquivos que não são pertinentes ao atendimento de suporte.

Nos comprometemos a não coletar ou baixar arquivos de seu computador sem sua ciência prévia. Com sua autorização, faremos isso apenas no caso destes arquivos serem estritamente necessários ao desempenho da atividade de resolução do problema em seu computador.

Em hipótese alguma, informações pessoais de nossos Clientes serão coletadas, armazenadas ou processadas, no ato do suporte remoto, para fins distintos dos explicitamente estipulados em nossos contratos de suporte ou para fornecimento de informações a terceiros sob qualquer razão.

8. POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?

Os dados pessoais serão retidos pela **Techmaster** durante o período necessário para atingir as finalidades e objetivos descritos na presente Política, salvo na hipótese em que a legislação aplicável ou determinações regulamentares exijam ou permitam período de retenção mais longo.

Os dados poderão ser eliminados mediante solicitação expressa, a ser avaliada e aceita, quando:

1. tenham sido coletados mediante alguma forma de consentimento;
2. forem considerados excessivos ou desnecessários;

Sempre que possível, os dados pessoais serão excluídos após o seu tratamento ou término de contratos.

Para menor exposição de informações que possam dar acesso ou comprometer a segurança informacional de nossos Clientes, todo tipo de credenciais de acesso e informações de servidores e serviços serão eliminadas de nossas bases de informação em até 1 ano após o término dos contratos com nossos Clientes.

9. QUAIS SÃO SEUS DIREITOS E COMO EXERCÊ-LOS?

A partir de nosso portal de privacidade, como titular de seus dados, poderá nos requisitar seus direitos e tirar dúvidas sobre os seguintes pontos:

- a. **Confirmar a existência** de tratamento de seus dados pessoais;
- b. **Correção** de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- c. **Solicitar a eliminação** dos dados tratados com o seu consentimento, desnecessários ou excessivos, com exceção das hipóteses previstas na Lei;
- d. **Obter informações** sobre seus dados pessoais através de nosso portal de contato específico para esta finalidade.

10. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE ESTA POLÍTICA

Sempre que identificarmos uma oportunidade de melhoria em nossa Política de Privacidade e Tratamento de Dados, para garantir maior resguardo e proteção de seus dados pessoais, ou no caso de alterações no tratamento de seus dados, coletados ou compartilhados com a **Techmaster**, uma versão da Política de Privacidade atualizada será publicada em nosso site.

PORTAL DE PRIVACIDADE

Em caso de qualquer dúvida com relação ao documento da Política de Privacidade e Tratamento de dados, [faça contato por meio de nosso portal de privacidade](#) solicitando informações e seus direitos.