



Política de Privacidade

A KHelpDesk respeita a privacidade dos usuários e por esse motivo se compromete com a missão de promover tratamento dos dados coletados com transparência, clareza e segurança.

Esse Aviso de Privacidade comunica como são tratados dados pessoais pela KHelpDesk, ou KHELPDESK TECHNOLOGY LTDA inscrita no CNPJ/MF sob nº 20.370.190/0001-46, com sede na rua Alcides de Castro, nº 320, Centro, CEP 59.840-000, no município de Taboleiro Grande, RN.

Caso necessite de informações adicionais acerca dos procedimentos associados a dados pessoais, estamos à disposição para prestá-las pelo contato: contato@khelpdesk.com.br.

1. Quais dados pessoais coletamos?

Nós só realizamos o tratamento de dados pessoais necessários para executar a prestação de nossos serviços. Ao se relacionar com a KHelpDesk em nosso site ou fazer uso de nossa solução, os dados serão coletados conforme descrito abaixo.

Ao optar por executar um “Teste Grátis”, solicitaremos informações cadastrais como: nome; e-mail; senha; telefone. Se você optar por “Solicitar Demonstração” de nossos serviços, também coletamos dados cadastrais: nome; e-mail; telefone.

Aos contratantes de nossa solução será solicitada a disponibilização de dados cadastrais para garantir segurança, autenticidade e disponibilidade dos serviços. Solicitaremos login e senha para o usuário conseguir acessar a plataforma.

Em qualquer dos nossos canais de atendimento (e-mail; whatsapp; livechat; formulários), coletamos os seguintes dados: nome; e-mail e telefone.

Também coletamos dados pessoais por meio do “Agente”, tais como: e-mail, nome, telefone, endereço de IP e login. Além dos dados cadastrais, a KHelpDesk declara promover a coleta de dados pessoais indiretos relacionados ao acesso aos portais na Internet, levantados pelo próprio site e ou sistema sem a necessária informação pelos usuários, tais como geolocalização e endereço de IP.

2. Onde os dados ficam armazenados?

Os dados pessoais tratados pela KHelpDesk são armazenados com adoção de medidas técnicas e administrativas de segurança da informação necessárias para reduzir riscos e evitar violações de dados. Estas informações são armazenadas em servidores em nuvem, com ambiente de serviços certificado e confiável.

Todos os nossos fornecedores de data center são certificados por normas internacionais reconhecidas, tais como, mas não somente: TIER III, CSA, ISO 9001, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, além de reconhecimento Global como fornecedores de serviços em nuvem de qualidade atendendo aos mais rígidos padrões de segurança.

3. Por que precisamos coletar esses dados?

Nós realizaremos o tratamento dos dados conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), atendendo as seguintes finalidades:

- Possibilitar a interação com potenciais clientes que tenham interesse em estabelecer relação contratual com a KHelpDesk;
- Fornecer assistência nos canais de atendimento, como abrir chamados para sanar dúvidas e prestar esclarecimentos.
- Permitir o suporte do “Agente” para abertura de tickets, acessar o computador do cliente remotamente e prestar assistência, além de fazer inventários e facilitar atendimentos em geral.

4. Como os dados são tratados?

Os dados pessoais tratados pela KHelpDesk têm acesso restrito, com controle baseado em função. Os funcionários e terceiros autorizados a ter acesso estão submetidos a termos de confidencialidade em relação às informações.

Além disso, a comunicação da ferramenta de “Agente” com o servidor da KHelpDesk é realizada de maneira criptografada para evitar interceptação de dados transmitidos.

5. Com quem compartilhamos os dados coletados?

Prestadores de Serviços: Trabalhamos com prestadores de serviço terceirizados para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e anunciar nossos Serviços. Quando compartilhamos dados com prestadores de serviço terceirizados, exigimos que eles utilizem seus dados de acordo com nossas instruções e termos.

Órgãos reguladores, autoridades judiciais ou administrativas: Somos obrigados a compartilhar suas informações pessoais quando solicitado pelos órgãos competentes, mediante ordem emanada de autoridade judicial, policial ou administrativa, para fins de investigação.

Parceiros de Integração: Quando você utiliza a nossa solução, terá a opção de realizar a integração com vários de nossos parceiros. Ao configurar essa integração, você está consentido no compartilhamento dos dados para a realização da integração entre o nosso sistema e o sistema de nosso parceiro.

6. Medidas de gestão da segurança da informação

A KHelpDesk garante adotar medidas técnicas e administrativas de gestão da segurança da informação para reduzir os riscos relacionados a incidentes e violação dos dados coletados. Nas diversas operações que envolvem tratamento de dados pessoais são aplicados controles como: monitoramento do sistema em nuvem; controle de acesso dos funcionários restrito à função; uso de antivírus e firewall; sistemas de detecção de bloqueio de intrusão; e proteção contra ataques de força bruta.

7. Por quanto tempo mantemos os dados?

Com o fim de cumprir obrigações legais estabelecidas pela Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a KHelpDesk manterá pelo prazo mínimo de 6 (seis meses) todos os registros de acesso, conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de Internet a partir de um determinado endereço IP. Os dados serão mantidos sob sigilo, em ambiente controlado e com segurança.

Os dados pessoais coletados para fins de marketing serão armazenados e utilizados até que você nos notifique que não deseja mais receber essas informações. Lamentamos, mas seu direito de se opor e não ser incomodado prevalecerá!

Os dados coletados para cadastramento de usuários e cumprimento de contratos poderão ser armazenados por até 10 anos após o fim da nossa relação contratual, para eventual exercício de direito em processo judicial ou administrativo.

8. Como lidamos com cookies?

A KHelpDesk declara fazer uso de cookies para aprimorar a experiência de seus usuários em suas plataformas e páginas na Internet. Cookies são arquivos enviados pela KHelpDesk e instalados no navegador dos usuários. Os cookies permitem a identificação do endereço IP, fonte de referência, tipo de navegador, duração da visita e páginas visitadas. Utilizamos os cookies do Facebook, Google AdSense, Google Analytics, LinkedIn, Bitrix e Hotjar.

Acesse a Política de Privacidade de cada umas delas para mais informações:

Facebook (Marketing e Rastreamento) – https://www.facebook.com/policy.php	Google AdSense (Marketing e Rastreamento) e Google Analytics (Estatísticas) – https://policies.google.com/privacy?hl=pt#about
LinkedIn (Funcionalidade) – https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy?_l=pt_BR	Bitrix – https://www.bitrix24.com/about/cookie-policy/
Hotjar – https://help.hotjar.com/hc/en-us/sections/360007966773-Privacy	

9. Quais são os seus direitos?

A KHelpDesk se compromete em atender às solicitações do usuário para assegurar todos os direitos inerentes ao titular. Dessa forma, listamos abaixo alguns dos direitos do titular:

- direito de acesso aos dados;
- direito à retificação de seus dados;
- direito à portabilidade dos dados, se aplicável;
- direito à oposição do uso dos dados para finalidade previamente autorizada;
- direito à exclusão dos dados, ressalvada a manutenção dos dados necessários ao cumprimento de dever legal e ao exercício do direito de defesa em processo judicial e/ou administrativo;

10. Isenção de responsabilidade

A KHelpDesk não se responsabiliza pela negligência do usuário ou pela ação maliciosa de terceiros alheios ao HelpDesk, se eximindo do dever de reparar os danos decorrentes de incidentes de segurança ou violação de dados decorrentes de invasões, falhas ou vícios, salvo se comprovadamente ocasionadas por conduta culposa ou deliberada da própria KHelpDesk e seus terceiros.

11. Contato, dúvidas e solicitações

Caso haja alguma dúvida, esclarecimentos ou solicitações a respeito do tratamento de dados realizado pela KHelpDesk ou sobre este Aviso de Privacidade, ficamos à disposição pelo e-mail: contato@khelpdesk.com.br

Data de atualização: 07 de dezembro de 2023.