

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

¡Bienvenido(a) a MOKI!

Nos comprometemos a ofrecer una plataforma (“Plataforma”) que represente una solución eficiente y confiable para la gestión de las operaciones de campo de su empresa, facilitando el control operativo y la toma de decisiones fundamentadas en datos objetivos.

Con el objetivo de mejorar continuamente nuestra Plataforma y garantizar la adecuada prestación de nuestros servicios, **Moki** realiza el tratamiento de datos personales. Reconociendo la relevancia de la privacidad y la protección de datos, esta Política tiene como finalidad informar al Usuario (y al público en general) sobre: (i) las prácticas adoptadas en el tratamiento de datos personales; (ii) las medidas de seguridad implementadas para proteger y salvaguardar dicha información; (iii) los derechos conferidos por la Ley General de Protección de Datos Personales; y (iv) el canal disponible para el ejercicio de dichos derechos.

El uso de la Plataforma no está dirigido a menores de edad. Por tanto, no debe registrarse ni utilizar la Plataforma si no ha cumplido 18 (dieciocho) años.

Definiciones clave:

Muchos de los términos utilizados en esta Política de Privacidad (“Política”) están previstos en la Ley N.º 13.709/2018, conocida como Ley General de Protección de Datos Personales (“LGPD”). Para facilitar su comprensión y lectura, presentamos en este glosario los principales términos utilizados.

Al leer los términos que se detallan a continuación, ya sea en mayúsculas o minúsculas, en singular o plural, con o sin negrita, deben ser interpretados de la siguiente manera:

- a) **Datos Personales:** Información que identifica a una persona natural (es decir, una persona física), ya sea de forma directa —como el nombre o el número de CPF— o indirecta —como la dirección o información financiera—;
- b) **Datos Personales Sensibles:** Información relacionada con el origen racial o étnico, convicciones religiosas, opiniones políticas, afiliación sindical o a organizaciones de carácter religioso, filosófico o político, así como datos relativos a la salud o vida sexual, y

datos genéticos o biométricos, cuando estén vinculados a una persona natural;

- c) **Base de Datos:** Conjunto estructurado de datos, incluidos datos personales, establecido en uno o varios lugares, en soporte electrónico o físico;
- d) **Titular:** Persona natural a la que se refieren los datos personales objeto de tratamiento;
- e) **Responsable del Tratamiento (Controlador):** Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, a quien le corresponde tomar decisiones relacionadas con el tratamiento de datos personales. En este caso, el Responsable del Tratamiento de los Datos Personales ingresados en la Plataforma será la Contratante, titular de la licencia de uso de la Plataforma;
- f) **Encargado del Tratamiento (Operador):** Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que realiza el tratamiento de datos personales en nombre del Responsable. En este contexto, **Moki** actúa como Encargado respecto de los datos personales ingresados por sus Usuarios en la Plataforma;
- g) **Tratamiento:** Toda operación realizada con datos personales, como la recopilación, producción, recepción, clasificación, uso, acceso, reproducción, transmisión, distribución, procesamiento, archivo, almacenamiento, eliminación, evaluación, control de la información, modificación, comunicación, transferencia, difusión o extracción;
- h) **Bases Legales:** Fundamentos jurídicos que legitiman, es decir, que permiten el tratamiento de los datos personales.

Si desea obtener más información sobre la Ley General de Protección de Datos, puede acceder a ella haciendo clic [aquí](#). En caso de dudas sobre cualquier concepto de esta Política, podrá ponerse en contacto con nosotros a través del canal indicado en el cuadro resumen.

1. Términos Generales

1.1 Disposiciones Generales. Moki (CALL NET SERVIÇOS DE INFORMÁTICA E INTERNET LTDA., inscrita en el CNPJ bajo el n.º 01.138.983/0001-90, con sede en Rua Voluntários da Pátria, 286, Sala 302, Botafogo, Río de Janeiro, CEP: 22270-014) considera que el uso de datos personales es un asunto de suma importancia y seriedad. Por este motivo, esta Política ha sido elaborada con el propósito de comunicar las prácticas relacionadas con el tratamiento de datos personales, especialmente aquellas vinculadas a la recopilación, uso y procesamiento de la información proporcionada por los(as) Usuarios(as) a través de la Plataforma.

1.2 Autorización para el Tratamiento. Al utilizar la Plataforma de **Moki**, el/la Usuario(a) autoriza el tratamiento de sus datos personales, así como acepta someterse a los términos de esta Plataforma. En caso de no aceptar las prácticas y políticas descritas en el presente documento, no podrá hacer uso de la Plataforma.

1.3 Normativa Aplicable. Moki actúa en conformidad con la legislación brasileña, cumpliendo especialmente con las disposiciones de la Ley N.º 12.965/2014 ("Marco Civil de Internet"), la Ley N.º 13.709/2018, y demás normas aplicables en materia de protección de datos personales.

1.4 Contacto. En caso de dudas o sugerencias respecto de esta Política de Privacidad, el/la Usuario(a) podrá contactar al encargado de protección de datos personales ("DPO") a través del correo electrónico: dpo@moki.com.br

1.5 Gestión de la Información. Esta Política describe qué datos personales pueden ser objeto de tratamiento mientras el/la Usuario(a) utiliza los servicios de la Plataforma, cómo puede utilizarse esta información y qué medidas de seguridad se aplican para prevenir el acceso o uso no autorizado de dichos datos.

2. Datos Personales Tratados

2.1 Tratamiento de Datos Personales de los(as) Usuarios(as). Moki podrá tratar la siguiente información y/o datos personales de los(as) Usuarios(as):

- a) Nombre completo;
- b) Dirección de correo electrónico válida;

- c) Número de teléfono;
- d) Empresa en la que trabaja;
- e) Cargo;
- f) Departamento;
- g) País/Estado;
- h) Fotografía.

2.2 Otros Datos Tratados. Moki también podrá recopilar, almacenar y utilizar la siguiente información:

- a) Registro en base de datos de cualquier archivo o información cargada en la Plataforma por los titulares;
- b) Indicadores clave de desempeño (KPIs) ingresados en la Plataforma por empresas que adquieran la licencia de uso de **Moki**, que pueden incluir, sin limitarse a ello, salarios, metas, remuneraciones variables e indicadores de rendimiento;
- c) Registro de cualquier comunicación, como el envío de archivos o informaciones cargadas en la Plataforma, incluso cuando se trate de interacciones entre Usuarios(as);
- d) Detalles de las visitas a la Plataforma y de las funcionalidades o recursos accedidos por los(as) Usuarios(as);
- e) Información del dispositivo utilizado para acceder, incluyendo, por ejemplo, modelo del hardware, sistema operativo y su versión, nombres y versiones de los archivos a partir de datos generados o manipulados por los(as) Usuarios(as), idioma preferido, identificador exclusivo del dispositivo, identificadores publicitarios, número de serie, información relacionada con el movimiento del dispositivo e información de red;
- f) Información de registro de acceso (incluyendo dirección IP del dispositivo, fecha y hora) de los(as) Usuarios(as), características de navegación, tipo de navegador y medio de acceso;

- g) Datos preferenciales sobre cómo los(as) Usuarios(as) interactúan con la Plataforma y las configuraciones seleccionadas. En algunos casos, se utilizan cookies, etiquetas de píxel y tecnologías similares que crean y mantienen identificadores únicos.

3. Cómo Moki Utiliza los Datos Tratados

3.1 Uso. Al aceptar la presente Política, los(as) Usuarios(as) consienten que **Moki** podrá realizar el tratamiento de los datos recopilados a través de la Plataforma con el fin de:

- a) Identificar y registrar a los(as) Usuarios(as) en la Plataforma, así como poner a disposición los servicios contratados por el Cliente;
- b) Garantizar que el contenido de la Plataforma se presente de la manera más eficiente posible para los(as) Usuarios(as);
- c) Contribuir a la realización de mejoras generales en la Plataforma;
- d) Procesar los datos recopilados mediante distintos algoritmos internos del servicio contratado por el Cliente;
- e) Contactar y notificar a los(as) Usuarios(as) sobre modificaciones en la Plataforma o en sus políticas y términos de uso, cuando sea necesario;
- f) Enviar boletines informativos y newsletters.

3.2 Finalidad de la Recopilación de Datos. Los datos personales recopilados por **Moki** se enmarcan en las siguientes finalidades y bases legales::

DATO TRATADO	FINALIDAD	BASE LEGAL
Nombre completo Empresa en la que trabaja Cargo Departamento Teléfono País/Estado	Identificación de los(as) Usuarios(as); Personalización de informes, menús y pantallas; Definición de permisos de acceso.	Ejecución de contrato (art. 7º, V, de la LGPD)
Foto	Personalización del servicio	Consentimiento o Ejecución de contrato (art. 7, I y V, ambos de la LGPD)
Correo electrónico	Envío de comunicaciones e informativos a los(as) Usuarios(as) de la Plataforma	Ejecución de contrato (art. 7º, V, de la LGPD)

3.3 Operadora de los datos personales Con respecto a los datos personales de los(as) Usuarios(as) o de terceros, ingresados por estos(as) en la Plataforma por designación del Cliente, es importante destacar que **Moki** actúa como operadora de datos. Esto significa que **Moki** no determina las finalidades ni los propósitos del tratamiento de dichos datos. La responsabilidad por estas decisiones recae exclusivamente en el Cliente, en su calidad de Controlador de los datos personales ingresados por sus Usuarios(as) en la Plataforma.

3.3.1 Limitación de responsabilidad. **Moki**, en calidad de operadora de datos personales, se compromete a proteger la seguridad y privacidad de los datos personales que trata. Se implementan medidas técnicas y organizativas adecuadas para prevenir el acceso no autorizado, la divulgación, alteración o destrucción de los datos personales. No obstante, es esencial que el Cliente, como Controlador de los datos personales, asuma la responsabilidad de definir las finalidades y bases legales para el tratamiento de dicha información, en conformidad con las leyes aplicables.

4. Compartición de los datos personales tratados

4.1 Compartición. **Moki** no divulga a terceros ningún dato personal proporcionado por los(as) Usuarios(as) a través de la Plataforma **Moki**, excepto en los siguientes casos:

- a) Cuando **Moki** esté obligada a divulgar o compartir los datos personales tratados para cumplir con una orden judicial, o con fines de prevención de fraude u otros delitos, así como en respuesta a solicitudes de información por parte de autoridades competentes, siempre que entendamos que dicha divulgación sea conforme a la legislación, normativas o procedimientos legales aplicables;
- b) Para proteger los derechos, bienes o la seguridad de **Moki** y de la Plataforma;
- c) Con fuerzas del orden y/o autoridades gubernamentales, si se considera que sus acciones son incompatibles con lo establecido en nuestros términos de uso, o para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de **Moki**, de sus Usuarios(as) o de terceros;
- d) Por acción directa del/de la Usuario(a);
- e) En casos de venta, parcial o total, del negocio o de sus activos, o como parte de cualquier reorganización, reestructuración, fusión, escisión o adquisición, en cuyo caso **Moki** podrá compartir la información de los(as) Usuarios(as) con terceros involucrados en tales operaciones, adoptando las medidas necesarias para garantizar que los derechos de privacidad continúen siendo protegidos conforme a esta Política.

4.2 Proveedores de servicios. **Moki** también comparte datos personales con terceros, socios comerciales, para viabilizar las funcionalidades de la Plataforma, así como para la custodia y

respaldo de la información (por ejemplo, almacenamiento de datos en la nube en los servidores utilizados).

- 4.2.1** Estos socios, conforme a la LGPD, actúan como operadores o suboperadores de los datos personales y, por definición, deben tratarlos de acuerdo con las finalidades previstas en esta Política. Es decir, los socios no pueden utilizar sus datos personales de otras formas ni con fines distintos a los aquí establecidos.
- 4.2.2** Siempre que se establece una alianza, **Moki** realiza un análisis minucioso de sus socios comerciales para verificar si cumplen con los estándares de seguridad que **Moki** considera adecuados para el tratamiento de información. Además, siempre que sea posible, **Moki** incluye cláusulas contractuales específicas para proteger la confidencialidad de sus datos personales.

5. Acceso y corrección de datos personales

5.1 Acceso y Rectificación de Datos Personales. El(la) Usuario(a) tiene derecho a acceder a sus datos personales tratados por **Moki**, conforme lo establecido por la LGPD, contactando al DPO mediante el correo electrónico: **dpo@moki.com.br**, el cual será respondido en horario laboral, de lunes a viernes, de 08:00 a 20:00 horas, dentro del plazo de **quince (15) días**. La respuesta podrá enviarse por correo electrónico o por carta, según lo previsto en el artículo 9 de la LGPD, con el fin de garantizar los siguientes derechos:

- a) **Derecho a la confirmación de la existencia del tratamiento:** derecho a solicitar la confirmación sobre la existencia del tratamiento de sus datos personales mediante información clara sobre el origen de los datos, la inexistencia de registro, los criterios utilizados y la finalidad del tratamiento.
- b) **Derecho de acceso:** derecho a ser informado y a solicitar acceso a los datos personales tratados por **Moki**.
- c) **Derecho de rectificación:** derecho a solicitar que **Moki** modifique o actualice sus datos personales cuando sean incorrectos o estén incompletos.
- d) **Derecho de eliminación:** derecho a solicitar la eliminación de sus datos personales o, si esto no fuera posible (por obligación legal de retención), mantenerlos en una base inactiva durante el plazo legalmente previsto.
- e) **Derecho a la portabilidad de los datos:** derecho a la transmisión de los datos personales del titular para el uso de servicios de terceros.

f) **Revisión de decisiones automatizadas:** derecho a solicitar la revisión de decisiones tomadas únicamente por medios automatizados.

5.2 Excepción a la Solicitud de Eliminación. El(la) Usuario(a) tiene derecho a solicitar la eliminación de sus datos personales almacenados en la Plataforma en cualquier momento, salvo en los casos en que exista una obligación legal o una decisión judicial que determine la conservación de dichos datos, conforme a lo dispuesto en los artículos 18, VI y 16, I, ambos de la LGPD.

5.3 Información Incorrecta. Es responsabilidad del(de la) Usuario(a) mantener su información actualizada, y en caso de inexactitud, **Moki** podrá actualizarla o eliminarla, salvo en los casos en que sea necesario conservarla por motivos comerciales legítimos o por obligaciones legales.

5.4 Medidas Necesarias de Protección. **Moki** adopta las medidas de seguridad necesarias para proteger los datos personales de los(as) Usuarios(as) y resguardarlos contra pérdida, uso indebido, acceso no autorizado, divulgación, alteración o destrucción.

5.5 Protección de Contraseñas. Los(as) Usuarios(as) también son responsables de tomar las medidas necesarias para proteger sus contraseñas, nombres de Usuario(a) y demás credenciales de acceso a su perfil en la Plataforma.

6. Notificación de Modificaciones en la Política de Privacidad

6.1 Cambios en la Política de Privacidad. **Moki** podrá modificar esta Política ocasionalmente. El uso de la información tratada está sujeto a la Política de Privacidad vigente en el momento. Si **Moki** realiza cambios en la forma en que trata los datos personales, notificará a los(as) Usuarios(as) mediante el envío de un correo electrónico.

6.2 Aceptación tácita. Pequeños ajustes en esta Política pueden realizarse sin afectar de forma significativa la manera en que **Moki** trata los datos personales, por lo que dichos cambios no requerirán notificación.

7. Comunicación

7.1 Envío de Comunicaciones. Al registrarse, los(as) Usuarios(as) aceptan que **Moki** les envíe a su correo electrónico notificaciones, publicidades, novedades sobre los servicios e información importante relacionada con el uso de la Plataforma que requiera su atención.

7.1.1. Opción de No Recepción. Al recibir un correo electrónico en nombre de **Moki**, el Usuario tendrá la posibilidad de optar por no recibir más mensajes, utilizando la opción de exclusión voluntaria (opt-out) o mediante solicitud por correo electrónico.

7.2. Política AntiSpam. La Plataforma toma las medidas necesarias para evitar el envío no solicitado de correos electrónicos.

7.3. Confidencialidad. Se garantiza el más alto grado de confidencialidad en el tratamiento de datos como la lista de correos electrónicos durante las actividades regulares de administración de **Moki**.

8. Retención y almacenamiento de datos personales

8.1. Retención y almacenamiento. La LGPD no establece un plazo específico para la retención de datos personales. Sin embargo, determina que el almacenamiento se realice dentro de un período razonable. **Moki** almacenará los datos de los(as) Usuarios(as) mientras su registro esté activo.

8.2. Plazo de retención. El almacenamiento de los datos personales se realiza por un período considerado adecuado conforme a la legislación brasileña aplicable, a saber:

- a) 6 (seis) meses para el registro de las actividades en la Plataforma, conforme al art. 15 del Marco Civil de Internet;
- b) 5 (cinco) años para la información relacionada con el tratamiento de datos personales, por ser este el período durante el cual **Moki** puede ser fiscalizada o demandada judicialmente.

8.2.1. En los casos en los que **Moki** actúe como Operadora, los datos personales se mantendrán almacenados conforme al plazo indicado por el Controlador.

8.2.2. En los casos en que sea necesaria la retención, el titular será informado de la imposibilidad de eliminación de los datos, si así lo solicita, y estos no se utilizarán para fines distintos a los previstos en esta sección.

8.3. Características de los datos. La retención comprende los datos personales de registro y de uso del(a) Usuario(a), así como los registros de interacciones e información relacionada, que serán almacenados por un período de 6 (seis) años contados a partir de:

(i) la cancelación de la cuenta del(a) Usuario(a); o (ii) el suministro de datos personales por parte del titular (cuando no sea Usuario(a) de la Plataforma), en formularios de contacto u otros.

8.3.1. Es importante destacar que, en caso de que exista un proceso administrativo o judicial, una actividad de fiscalización o una auditoría en curso, **Moki** podrá prorrogar dicho plazo hasta la conclusión del procedimiento en cuestión.

9. Seguridad en el tratamiento de datos personales

9.1. Almacenamiento. Los datos personales de su cuenta y toda la información de la Plataforma se almacenan y circulan de manera segura. Solo los colaboradores autorizados por **Moki** pueden acceder a sus datos personales, estando obligatoriamente sujetos a deberes de confidencialidad, secreto profesional y estricto respeto a la privacidad, conforme a esta Política y a la regulación aplicable.

9.2. Seguridad de la información. Los datos personales circulan y se almacenan en los servidores de Google Cloud Platform - Brasil / SP. Todas las transacciones realizadas en la Plataforma, incluyendo las relativas a la transferencia y compartición de información con organismos públicos, están encriptadas y sujetas a copias de seguridad, herramientas de monitoreo, políticas de seguridad y controles de acceso para colaboradores, utilizando para ello software de seguridad actualizado.

9.3. Notificación. Si **Moki** toma conocimiento de cualquier violación de seguridad, ya sea propia o de las empresas de hospedaje que utiliza —incluyendo invasiones, filtraciones de datos u otro incidente de seguridad de la información—, notificará a las autoridades competentes y a los(as) Usuarios(as) eventualmente afectados sobre dicha violación, proporcionando el mayor detalle posible acerca de la naturaleza, el alcance de la violación y los datos comprometidos, dentro de un plazo razonable, conforme a lo dispuesto en el artículo 48, §1º de la LGPD.

10. Nuestros canales oficiales de atención

10.1. Dudas o sugerencias. En caso de dudas o sugerencias sobre la Política de Privacidad o cualquier otra información relacionada con este documento, el/la Usuario(a) podrá solicitar soporte a través de un mensaje de WhatsApp al número (+55) (21) 3179-0594, o por correo electrónico a: help@mokisolutions.com.

10.2. Horario de atención. El horario de atención del soporte es de 8:00 a 20:00, horario de Brasilia (GMT-3). Nuestro equipo de soporte tiene como objetivo no solo resolver posibles problemas de forma rápida y eficaz, sino también buscar siempre una solución amigable.

11. Disposiciones Generales

11.1. Responsabilidad del/de la Usuario(a). Los(as) Usuarios(as) serán responsables de indemnizar a J por todos los costos y daños en los que esta pudiera incurrir como resultado de una violación de esta Política de Privacidad provocada por ellos(as).

11.2. Cooperación con las Autoridades. Moki coopera plenamente con las autoridades o tribunales que soliciten la divulgación de la identidad o ubicación de cualquier persona que haya insertado material en la Plataforma que viole las cláusulas dispuestas en esta Política.

11.3. Cookies. Moki trata cookies en su sitio web y aplicación. Nuestra Política de Cookies puede consultarse en este enlace.

11.4. Ley aplicable y jurisdicción. Esta Política de Privacidad se rige por las leyes brasileñas, y se establece como foro competente el de la Comarca de Río de Janeiro para dirimir cualquier controversia derivada de este documento, en perjuicio de cualquier otro, por más privilegiado que sea o llegue a ser, debiéndose priorizar siempre las tentativas de resolución por conciliación o mediación.

11.5. Limitación de responsabilidad. Esta Política de Privacidad se aplica únicamente al tratamiento de los datos personales proporcionados en la Plataforma. Si el/la Usuario(a) divulga

su información en sitios web de terceros, pueden aplicarse reglas diferentes sobre el uso de su información.

Control de Revisión:

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM REVISADO
1.1	19/05/2023	Revisión de este documento

Muchas gracias,

Equipo Moki