

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Bem-vindo(a) à MOKI!

Dedicamos nossos melhores esforços para que a nossa plataforma (“Plataforma”) seja a solução ideal para o seu negócio. Com ela, é possível o gerenciamento e controle eficaz de operações de campo, para que as decisões sejam assertivas e embasadas em dados concretos.

Para que possamos realizar melhorias na nossa Plataforma, bem como realizar a prestação de nossos serviços, a **Moki** realiza o tratamento de dados pessoais. Como reconhecemos a importância da sua privacidade, elaboramos esta Política para que você, nosso(a) Usuário(a) (e o público em geral), entenda: (i) como realizamos o tratamento dos dados pessoais; (ii) quais as medidas de segurança que aplicamos para manter seus dados protegidos e seguros; (iii) quais são os seus direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados; e (iv) o canal de contato para que você possa exercer estes direitos.

O uso da Plataforma não é destinado a crianças e adolescentes. Por isso, não se registre e não faça uso da Plataforma caso não esteja com 18 (dezoito) anos completos.

Principais definições

Muitos dos termos utilizados na Política de Privacidade (“Política”) são previstos na Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”). Para facilitar sua compreensão e leitura, apresentamos neste glossário os principais termos que utilizamos.

Ao ler os termos abaixo descritos, seja em letra maiúscula ou minúscula, no plural ou no singular, com ou sem negrito, eles devem ser interpretados da seguinte forma:

- a) **Dados Pessoais:** São informações que identificam uma pessoa natural (ou seja, uma pessoa física), de forma direta - nome ou nº do CPF, por exemplo - ou indireta - como endereço ou dados financeiros;
- b) **Dados Pessoais Sensíveis:** São aqueles sobre a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

- c) **Banco de Dados:** conjunto estruturado de dados, inclusive dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;
- d) **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- e) **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. Nesse caso, o Controlador dos Dados Pessoais inseridos na Plataforma será a Contratante, que detém o licenciamento da Plataforma;
- f) **Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador. Nesse caso, a **Moki** atua como Operadora quanto aos dados pessoais inseridos por seus Usuários(as) na Plataforma;
- g) **Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- h) **Bases Legais:** São os fundamentos jurídicos que legitimam, ou seja, possibilitam o tratamento dos dados pessoais.

Caso queira saber mais a respeito da Lei Geral de Proteção de Dados, pode acessá-la clicando [aqui](#). Se tiver alguma dúvida sobre algum conceito desta Política e queira saber mais a respeito, é possível entrar em contato conosco para sanar eventuais dúvidas por meio do contato informado no quadro resumo.

1. Termos gerais

1.1 **Geral.** A **Moki** (CALL NET SERVIÇOS DE INFORMÁTICA E INTERNET LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 01.138.983/0001-90, sediada à Rua Voluntários da Pátria, 286, Sala 302, Botafogo, Rio de Janeiro, CEP: 22270-014,) considera que o uso de dados pessoais é assunto de extrema importância e seriedade. Por esse motivo, esta Política foi elaborada para comunicar as práticas relativas ao tratamento de dados pessoais, especialmente relacionados à coleta, utilização e processamento de informações que os(as) Usuários(as) forneçam através da Plataforma.

1.2 **Autorização de Tratamento.** Ao utilizar a Plataforma da **Moki**, o(a) Usuário(a), autoriza o tratamento de dados pessoais, bem como, aceita vincular-se à Plataforma da **Moki**. Caso você

não aceite as práticas e políticas descritas neste instrumento particular, não poderá fazer uso da Plataforma.

1.3 **Regulamentação.** A Moki atua de acordo com a legislação brasileira, atendendo, inclusive e especialmente, os termos da Lei nº. 12.965/2014 (“Marco Civil da Internet”), da Lei nº 13.709/2018 e demais normas que venham a ser aplicadas.

1.4 **Contato.** Em caso de dúvida ou sugestões sobre a Política de Privacidade da Plataforma, o(a) Usuário(a) poderá entrar em contato com o encarregado de proteção de dados pessoais (“DPO”) pelo e-mail dpo@moki.com.br

1.5 **Controle de Informações.** Esta Política descreve quais os dados pessoais podem ser tratados dos(as) Usuários(as), enquanto utilizam os serviços da Plataforma, como essas informações podem ser utilizadas e as precauções tomadas contra o acesso ou uso destas informações de forma não autorizada.

2. Dados pessoais tratados

2.1 **Tratamento de Dados Pessoais dos(as) Usuários(as).** A Moki poderá tratar as seguintes informações e/ou dados pessoais dos(as) Usuários(as):

- a) Nome completo;
- b) Endereço de e-mail válido;
- c) Telefone;
- d) Empresa em que trabalha;
- e) Função;
- f) Departamento;
- g) País/UF;
- h) Foto.

2.2 **Outros dados tratados.** A Moki também poderá coletar, armazenar e utilizar as seguintes informações:

- a) Registro em banco de dados de quaisquer arquivos ou informação carregados na **Moki** pelos titulares;
- b) KPIs inseridos na Plataforma por empresas que adquirirem a licença de uso da **Moki**, que podem ser, mas não se limitam a salários, metas, remunerações variáveis e indicadores de desempenho;
- c) Registro de qualquer comunicação, como envio de arquivos ou informações carregadas na Plataforma, realizadas até mesmo entre Usuários(as);
- d) Os detalhes das visitas à Plataforma e dos recursos que os(as) Usuários(as) acessaram;
- e) Informações do dispositivo de acesso utilizado, incluindo, por exemplo, modelo do hardware, sistema operacional e versão, nomes e versões dos arquivos a partir de dados gerados ou manipulados pelos Usuários(as), idioma de preferência, identificador exclusivo do dispositivo, identificadores de publicidade, número de série, informações referentes ao movimento do dispositivo e informações de rede;
- f) Informações de log de acesso (que incluem IP do dispositivo, data e hora) dos(as) Usuários(as), características da navegação, tipo de navegador e meio de navegação;
- g) Dados preferenciais sobre como os(as) Usuários(as) interagem com a Plataforma e as configurações escolhidas. Em alguns casos, para tanto, faz-se o uso de cookies, pixel tags e tecnologias similares que criam e mantêm identificadores exclusivos.

3. Como a Moki utiliza os dados tratados

3.1 **Utilização.** Ao aderir à presente Política, os(as) Usuários(as) concordam que a **Moki** poderá realizar o tratamento dos dados coletados pela Plataforma, com o objetivo de:

- a) realizar a identificação e cadastro dos(as) Usuários(as) na Plataforma e disponibilizar os serviços contratados pela Cliente;
- b) garantir que o conteúdo da Plataforma seja apresentado da forma mais eficiente para os(as) Usuários(as);
- c) ajudar a realizar melhorias de caráter geral na Plataforma;
- d) processar os dados colhidos por diferentes algoritmos internos do serviço contratado pela Cliente;

- e) contatar e notificar os(as) Usuários(as) acerca de modificações na Plataforma ou em suas políticas e termos de uso, quando necessário;
- f) enviar newsletters e correios informativos.

3.2 **Finalidade do Tratamento de Dados.** Os dados pessoais tratados pela **Moki** estão enquadrados nas seguintes finalidades e bases legais:

DADO TRATADO	FINALIDADE	BASE LEGAL
Nome completo Empresa em que trabalha Função Departamento Telefone País/UF	Identificar os(as) Usuários(as); Customização de relatórios, menus e apresentações de tela; Definição das permissões de acesso.	Execução de contrato (art. 7º, V, da LGPD)
Foto	Customização de serviço	Consentimento ou Execução de contrato (art. 7, I e V, ambos da LGPD)
E-mail	Enviar comunicações e informativos aos(às) Usuários(as) da Plataforma	Execução de contrato (art. 7º, V, da LGPD)

3.3 **Operadora dos dados pessoais.** No que se refere aos dados pessoais dos(as) Usuários(as) ou de terceiros, inseridos por estes(as) na Plataforma por designação da Cliente, é importante ressaltar que a **Moki** atua como operadora de dados. Isso significa que a **Moki** não determina as finalidades ou os propósitos do tratamento desses dados. A responsabilidade por essa tomada de decisão recai integralmente sobre a Cliente, por essa ser a Controladora dos dados pessoais dos(as)/ inseridos por seus Usuários(as) na Plataforma.

3.3.1 **Limitação de responsabilidade.** A **Moki**, como operadora de dados pessoais, está empenhada em proteger a segurança e a privacidade dos dados pessoais que trata. São implementadas medidas técnicas e organizacionais adequadas para prevenir o acesso não autorizado, divulgação, alteração ou destruição dos dados pessoais. No entanto, é fundamental que a Cliente, como Controladora dos dados pessoais, assuma a responsabilidade por definir as finalidades e as bases legais do tratamento dessas informações, em conformidade com as leis aplicáveis.

4. Compartilhamento dos dados pessoais tratados

4.1 **Compartilhamento.** A **Moki** não divulga a terceiros qualquer dado pessoal fornecido pelos Usuários(as) através da Plataforma **Moki**, exceto:

- a) Casos em que a **Moki** for obrigada a divulgar ou partilhar os dados pessoais tratados a fim de cumprir ordem judicial, ou para efeitos de prevenção de fraude ou outros crimes, bem como em resposta à solicitação de informações apresentada por autoridade competente, se entendermos que a divulgação está de acordo ou é exigida conforme as leis, regulamentos ou procedimentos processuais aplicáveis;
- b) Para proteger os direitos, bens ou a segurança da **Moki** e da Plataforma;
- c) Com agentes da lei e/ou autoridades governamentais, se entender-se que suas ações são inconsistentes em relação às disposições em nossos termos de uso, ou para proteger os direitos, a propriedade ou a segurança da **Moki**, de seus Usuários(as), ou de outros;
- d) Mediante ação própria do(a) Usuário(a);
- e) Nos casos de venda, parcial ou total, do negócio ou de seus ativos, ou como parte de qualquer reorganização ou reestruturação do negócio, fusão, cisão ou incorporação, de modo que a **Moki** poderá compartilhar as informações dos(as) Usuários(as) com terceiros que façam parte dos respectivos negócios, tomando as medidas necessárias para garantir que os direitos de privacidade continuem a ser protegidos, conforme esta Política.

4.2 **Fornecedores de serviços.** A **Moki** também compartilha dados pessoais com terceiros, parceiros de negócio, para viabilizar as funcionalidades da Plataforma, bem como realizar a guarda e o backup das informações (para armazenar os dados em nuvem, por exemplo, nos servidores utilizados).

4.2.1 Estes parceiros, de acordo com a LGPD, são operadores ou suboperadores dos dados pessoais que, por definição, devem tratar os dados pessoais de acordo com as finalidades previstas nesta Política. Ou seja, os parceiros não poderão utilizar seus dados pessoais de outras maneiras ou para fins distintos dos aqui previstos.

4.2.2 Sempre, ao fechar uma parceria, a **Moki** analisa cuidadosamente seus parceiros de negócio para identificar se os envolvidos no tratamento de dados seguem os padrões de segurança que a **Moki** entende pertinentes para o tratamento das suas informações. Ademais, sempre que possível, a **Moki** estabelece cláusulas contratuais específicas para proteger a confidencialidade dos seus dados pessoais.

5. Acesso e correção de dados pessoais

5.1. **Acesso e Retificação de Dados Pessoais.** O(a) Usuário(a) tem direito a acessar os seus dados pessoais tratados pela **Moki**, conforme determinado pela LGPD, contatando o DPO, por meio do e-mail: dpo@moki.com.br, que será respondido em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h, no prazo de 15 (quinze) dias e poderá ser enviado por e-mail ou através de carta, de acordo com o previsto no artigo 9º da LGPD, de modo a assegurar os seguintes direitos:

- a) **Direito de confirmação da existência de tratamento:** direito de solicitar a confirmação da existência de tratamento dos seus dados pessoais através de informações claras sobre a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento.
- b) **Direito de acesso:** direito de ser informado e solicitar acesso aos dados pessoais tratados pela **Moki**;
- c) **Direito de retificação:** direito de solicitar que a **Moki** altere ou atualize os seus dados pessoais quando eles estiverem incorretos ou incompletos;
- d) **Direito de exclusão:** direito de solicitar a eliminação dos dados pessoais do titular ou, caso não seja possível (pela obrigatoriedade de retenção, conforme previsto em lei), mantê-los no prazo previsto em lei em uma base inativa;
- e) **Direito à portabilidade de dados:** direito à transmissão dos dados pessoais do titular para utilização de serviços de terceiros;
- f) **Revisão de decisões automatizadas:** direito de solicitar revisão de decisões realizadas de forma unicamente automatizadas.

5.2. **Exceção à Solicitação de Exclusão.** O(a) Usuário(a) tem direito de solicitar a exclusão dos seus dados pessoais armazenados na Plataforma, a qualquer momento, salvo nos casos em que houver obrigação legal ou decisão judicial para a manutenção do armazenamento dos dados, de acordo com o disposto nos artigos 18, VI e 16, I, ambos da LGPD.

5.3. **Incorreção de Informações.** É responsabilidade do(a) Usuário(a) manter suas informações atualizadas, sendo certo que, no caso de incorreção, a **Moki** poderá atualizá-las ou excluí-las, excetuando-se os casos de necessidade de manutenção para fins comerciais legítimos ou jurídicos.

5.4. **Medidas Necessárias de Proteção.** A **Moki** toma as medidas de segurança necessárias para proteger os dados pessoais dos(as) Usuários(as) e para protegê-los contra a perda, utilização indevida, acesso, divulgação, alteração ou destruição não autorizados.

5.5. **Proteção de Senhas.** Os(as) Usuários(as) são igualmente responsáveis por tomar medidas cabíveis destinadas a proteger as suas senhas, nomes de Usuário(a) e outros recursos de acesso especiais ao cadastro pessoal na Plataforma.

6. Notificação de modificações na Política de Privacidade

6.1. **Alterações na Política de Privacidade.** A **Moki** pode alterar esta Política de tempos em tempos. O uso de informações tratadas está sujeito à Política de Privacidade em vigor. Se a **Moki** realizar mudanças na forma como trata dados pessoais, notificará os(as) Usuários(as) através do envio de e-mail.

6.2. **Aceitação tácita.** Pequenos ajustes nesta Política podem ocorrer sem afetar significativamente a forma em que a **Moki** trata dados pessoais, de modo que estes não precisarão ser informados.

7. Comunicação

7.1. **Envio de Comunicações.** Os(as) Usuários(as), ao se cadastrarem, concordam que a **Moki** envie para o seu e-mail notificações, publicidades, novidades sobre os serviços e informações importantes sobre a utilização da Plataforma que necessitem da sua atenção.

7.1.1. **Opção por Não Recebimento.** Ao receber um e-mail em nome da **Moki**, haverá a possibilidade de optar por não mais recebê-los, utilizando da opção *opt-out* ou através de solicitação por e-mail.

7.2. **Política AntiSpam.** A Plataforma toma os cuidados necessários para evitar o envio não solicitado de e-mails.

7.3. **Confidencialidade.** É assegurado o mais alto grau de confidencialidade no tratamento de dados como a lista de e-mails durante as tarefas regulares de administração da **Moki**.

8. Retenção e armazenamento de dados pessoais

8.1. **Retenção e armazenamento.** A LGPD não estipula um prazo específico para retenção de dados pessoais. No entanto, determina que o armazenamento seja realizado em um prazo

razoável. A **Moki** armazenará os dados dos(as) Usuários(as) durante o período em que o cadastro do(a) Usuário(a) estiver ativo.

8.2. **Prazo de retenção.** O armazenamento dos dados pessoais é feito por prazo considerado adequado com base na legislação brasileira aplicável, a saber:

- a) 6 (seis) meses para o registro das atividades da Plataforma, conforme previsto no art. 15 do Marco Civil da Internet;
- b) 5 (cinco) anos para as informações referentes ao tratamento dos dados pessoais, por ser esse o prazo pelo qual a **Moki** pode ser fiscalizada e/ou demandada judicialmente.

8.2.1. Nos casos em que a **Moki** atua como Operadora, os dados pessoais serão mantidos armazenados conforme prazo indicado pelo Controlador.

8.2.2. Nos casos em que é necessária a retenção, o titular será informado a respeito desta impossibilidade de exclusão, caso seja solicitado por ele, e não será utilizado para outras finalidades que não sejam as previstas neste tópico.

8.3. **Características dos dados.** A retenção compreende os dados pessoais de cadastro e de uso do(a) Usuário(a), bem como os registros de interações e informações a elas relacionadas, a qual realizamos pelo período de 6 (seis) anos a contar (i) do cancelamento da conta do(a) Usuário(a); ou (ii) do fornecimento dos dados pessoais pelo titular (quando não Usuário(a) da Plataforma) em formulários de contato ou afins.

8.3.1. Importante lembrar, porém, que em casos em que haja processo administrativo ou judicial ou atividade fiscalizatória ou, ainda, auditoria em curso, a **Moki** poderá prorrogar referido prazo até o término do procedimento em questão.

9. Segurança no tratamento de dados pessoais

9.1. **Armazenamento.** Os dados pessoais de sua conta e todas as informações da Plataforma são armazenados e trafegam de forma segura, sendo que apenas os colaboradores autorizados pela **Moki** podem ter acesso aos seus dados pessoais, estando obrigatoriamente sujeitos aos deveres de confidencialidade, sigilo profissional e rigoroso respeito à privacidade, nos termos desta Política e da regulação aplicável.

9.2. **Segurança da informação.** Os dados pessoais trafegam e são armazenados nos servidores da Google Cloud Platform - Brasil / SP. Todas as transações realizadas na Plataforma, inclusive às relativas à transferência e compartilhamento de informações com órgãos públicos são criptografadas, sujeitas a backup de dados, ferramentas de monitoramento, políticas de

segurança e controles de acesso para colaboradores, sendo para tanto empregados softwares de segurança atualizados.

9.3. **Notificação.** Se a **Moki** tomar conhecimento de qualquer violação à segurança própria ou a empresas de hospedagem que se utiliza, incluindo invasões, vazamentos de dados ou qualquer outro incidente de segurança da informação, irá notificar as autoridades competentes, os Usuários eventualmente afetados, acerca dessa violação e irá fornecer o máximo de detalhes referente à natureza, extensão da violação e os dados comprometidos, em prazo razoável, de acordo com o disposto nos artigos 48, § 1º, da LGPD.

10. Nossos canais oficiais de atendimento

10.1. **Dúvidas ou sugestões.** Em caso de dúvida ou sugestões sobre a Política de Privacidade ou qualquer outra informação relacionada ao documento, o(a) Usuário(a) poderá requerer suporte por mensagem de WhatsApp, através do número (+55) (21) 3179-0594, ou do e-mail suporte@moki.com.br.

10.2. **Horário de atendimento.** O horário de atendimento do suporte é das 8h00 às 20h00, horário de Brasília (GMT-3). O nosso suporte tem como propósito não apenas resolver possíveis problemas de maneira rápida e eficiente, mas também buscar uma solução amigável.

11. Disposições gerais

11.1. **Responsabilidade do(a) Usuário(a).** Os(as) Usuários(as) serão responsáveis por indenizar a **Moki** por todos os custos e danos que esta possa incorrer, como resultado da violação desta Política de Privacidade por si provocados.

11.2. **Cooperação com Autoridades.** A **Moki** coopera plenamente com quaisquer autoridades ou tribunais que venham a solicitar a divulgação da identidade ou localização de qualquer pessoa que tenha inserido qualquer material na Plataforma que violem as Cláusulas dispostas nesta Política.

11.3. **Cookies.** A **Moki** realiza tratamento de cookies em seu site e app. Nossa Política de Cookies pode ser consultada [neste link](#).

11.4. **Lei aplicável e jurisdição.** A presente Política de Privacidade é regida pelas leis brasileiras, tendo como definido o foro da Comarca do Rio de Janeiro como competente para dirimir eventuais controvérsias oriundas destes, em prejuízo de qualquer outro, por mais

privilegiado que seja ou venha a ser, devendo-se dar prioridade, sempre, às tentativas de resolução por conciliação ou mediação.

11.5. **Limitação de Responsabilidade.** Esta Política de Privacidade aborda apenas o tratamento de dados pessoais fornecidos à Plataforma. Se a Usuária(o) divulgar suas informações a *websites* de terceiros, regras diferentes podem ser aplicadas à utilização das suas informações.

Controle de revisão:

VERSÃO	DATA	ITENS REVISADOS
1.1	27/06/2023	Elaboração deste documento

Muito Obrigada

Equipe Moki