

## [POLÍTICA DE PRIVACIDADE – VERSÃO COMPLETA]

### **Introdução à Lei Geral de Proteção de Dados.**

Para o cumprimento da ordem contida da Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD”), necessário se faz esclarecer os seguintes conceitos legais:

a) **Dados Pessoais:** dados e informações obtidas através de meio online ou offline, capazes de identificar ou tornar identificáveis pessoas físicas (titular), incluindo dados que possam ser combinados com outras informações para identificar um indivíduo, e/ou que se relacionem com a sua identidade, características, comportamento ou que influenciem na maneira como ele é tratado ou avaliado, incluindo números identificativos, dados locais ou identificadores eletrônicos.

b) **Dados Sensíveis:** Dados pessoais referentes à 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, ou qualquer dado que, quando combinado com outras informações, possa influenciar na forma como o titular do dado é tratado, ou seja, possa eventualmente ensejar algum tipo de prática discriminatória vedada pela legislação.

c) **Anonimização** (bem como termos relacionados como anonimizar, anonimizados): todo e qualquer meio e processo técnico razoável e disponível na ocasião do tratamento (adiante definido) de dados pessoais que resulte na não identificação do titular do referido dado pessoal. Os dados anonimizados não serão considerados dados pessoais para os fins da legislação aplicável, salvo quando o processo de anonimização ao qual foram submetidos for revertido, ou quando, com esforços razoáveis, puder ser revertido.

d) **Tratamento** (bem como os termos relacionados tratar, tratados): toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, incluindo 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.

e) **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, principalmente em relação à determinação das finalidades e dos meios de tratamento dos dados pessoais.

f) **Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador.

g) **Base Legal:** hipóteses legais que autorizam o tratamento de dados pessoais, conforme elencadas na Lei nº 13.709/2018.

- **Dados entregues à empresa e finalidade do seu tratamento.**

A empresa **Servnac** trata dados de seus clientes, fornecedores e colaboradores. No que se trata do tratamento de dados dos clientes, verificam-se os seguintes:

Dados coletados pela Servnac Administração de Condomínio:

Endereço, telefone, e-mail, nome completo do síndico ou do profissional responsável pelo condomínio, CPF, RG, estado civil, profissão.

**Finalidade:** contratação dos serviços e cadastro dos clientes e inquilinos envolvidos, para recebimento de comunicações, bem como identificação dos inquilinos nos condomínios contratantes. Envio de marketing para prospecção de clientes de serviços disponíveis na empresa, mediante ligações, envio de mensagens por WhatsApp e e-mails.

- Dados coletados pela Servnac Dedetizadora e Limpeza:

Nome, CPF, telefone, endereço, e-mail, RG ou habilitação.

**Finalidade:** contratação dos serviços e cadastro dos clientes. Envio de marketing para prospecção de clientes de serviços disponíveis na empresa, mediante ligações, envio de mensagens por WhatsApp e e-mails.

- Dados coletados pela Servnac Rastreamento:

Nome completo, endereço, telefone, dados do veículo, RG, CPF, e-mail, DUT, CNH, comprovante de residência.

**Finalidade:** contratação dos serviços e cadastro dos clientes. Envio de marketing para prospecção de clientes de serviços disponíveis na empresa, mediante ligações, envio de mensagens por WhatsApp e e-mails.

Dados coletados pela Servnac Portaria Remota e Controle de Acesso aos Condomínios:

Nome completo, endereço, telefone, dados do veículo, RG, CPF, comprovante de residência, e-mail, dados dos inquilinos (nome, telefone, placa e modelo do veículo).

Finalidade: contratação dos serviços e cadastro dos clientes. Cadastro e identificação dos inquilinos. Envio de marketing para prospecção de clientes de serviços disponíveis na empresa, mediante ligações, envio de mensagens por WhatsApp e e-mails.

- **Coleta de dados pessoais sensíveis.**

O **Grupo Servnac** não realiza coleta de dados sensíveis de seus clientes, salvo a coleta do dado referente ao estado civil, para fins de preenchimento da qualificação do cliente em contrato formal.

- **Por que solicitamos seus dados.**

Os dados são necessários para:

- elaboração de contrato;
- entregar os serviços adquiridos e contratados;
- otimizar sua interação conosco;
- garantir a segurança do site, de seu aplicativo e dos dados que processa;
- informar o cliente sobre as ofertas e divulgar os nossos serviços;
- cumprir obrigações legais;
- fins administrativos e de gestão.

O fornecimento dos dados permite:

- entregar os serviços adquiridos;
- enviar atualizações sobre o status do pedido e comunicações de serviços;
- coordenar com parceiros a entrega ou disponibilização de serviços;
- prestar serviços adequados às necessidades do cliente;
- melhorar a experiência no uso do website;
- fazer análises e pesquisas de mercado;
- manter o cliente informado sobre os produtos e serviços que oferecemos;
- executar publicidade online direcionada;
- prevenir, detectar e investigar atividades que sejam proibidas ou ilegais.

- **A quem se aplica a Política de Privacidade.**

A presente Política foi desenvolvida para esclarecer todos os pontos e aspectos relativos ao tratamento de dados pessoais pela empresa, sendo, portanto, de extrema importância a sua leitura por todos os clientes.

- **Compartilhamento dos dados.**

Os dados pessoais são armazenados na sede da empresa ou em sua rede digital, munida de bases antivírus e de programas à proteção dos dados. Os referidos dados não são compartilhados com terceiros alheios à relação contratual, salvo no caso de vínculo contratual de fornecedores com o **Grupo Servnac**.

Entende-se como possíveis fornecedores:

I – gerenciador(es) dos aplicativos, das plataformas virtuais e da página eletrônica do **Grupo Servnac**, cuja finalidade do referido é o gerenciamento, administração e zelo do espaço eletrônico; e

II - prestadores de serviços terceirizados, cuja finalidade do referido é a facilitação do serviço junto aos clientes e quando devidamente necessário.

O compartilhamento dos dados é realizado sob as diretrizes e limites da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), possuindo a empresa Termos de Adesão à LGPD assinados pelos fornecedores, vinculando-os

aos mesmos regramentos e estando cientes da responsabilidade no caso de dano, perda, extravio, condutas comissivas ou omissivas e ilicitudes em desfavor dos dados compartilhados e tratados.

- **Política de Cookies.**

O **Grupo Servnac** utiliza política de Cookies para fins meramente facilitadores do uso do site, de modo temporário, não havendo armazenamento dos dados coletados, e não sendo estes identificadores de dados pessoais.

- **Serviços de Marketing.**

Os serviços de marketing são oferecidos por meio de comunicações gratuitas sobre ofertas, serviços e produtos dirigidas ao cliente. Esse serviço abrange e-mails, telefonemas e WhatsApp. Vale ressaltar que o cliente pode cancelar o serviço, a qualquer momento, mediante solicitação ao e-mail [dpo@gruposervnac.com.br](mailto:dpo@gruposervnac.com.br).

- **Direito dos Titulares.**

Os titulares dos dados pessoais coletados pelo **Grupo Servnac**, dentro dos parâmetros da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), tem como direitos:

I – Solicitação de descarte dos dados;

II – Confirmação dos dados;

III – Acesso aos dados;

IV – Correção dos dados;

V – Oposição aos dados coletados;

VI – Portabilidade dos dados coletados pela empresa.

Para isso, faz-se necessário explicar cada um dos direitos acima indicados.

O titular poderá solicitar o descarte de seus dados coletados e armazenados no **Grupo Servnac**. O descarte poderá ser de forma parcial ou total, ou seja, o descarte poderá ser realizado para determinado dado ou para todos os dados coletados pelo Grupo. O descarte será realizado pelo **Grupo Servnac**, desde que solicitado para o e-mail: [dpo@gruposervnac.com.br](mailto:dpo@gruposervnac.com.br).

O titular poderá confirmar e acessar os dados coletados pelo **Grupo Servnac**, mediante solicitação encaminhada à empresa pelo e-mail [dpo@gruposervnac.com.br](mailto:dpo@gruposervnac.com.br).

O titular poderá solicitar correção de seus dados pessoais junto **Grupo Servnac**, mediante envio de e-mail para [dpo@gruposervnac.com.br](mailto:dpo@gruposervnac.com.br). A solicitação de correção trata-se de atualização cadastral.

O titular poderá opor-se ao tratamento dos dados pessoais, nos termos do art. 18, parágrafo segundo, da Lei nº 13.709/2018 – LGPD, quando houver dispensa de consentimento realizado pelo titular. A oposição deverá ser encaminhada ao e-mail [dpo@gruposervnac.com.br](mailto:dpo@gruposervnac.com.br).

Por fim, o titular poderá solicitar a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, quando devidamente solicitada ao e-mail [dpo@gruposervnac.com.br](mailto:dpo@gruposervnac.com.br). O **Grupo Servnac** observará os segredos comerciais e industriais, nos termos do art. 18, V da Lei nº 13.709/2018.

- **Como manter seus dados e informações seguras.**

O **Grupo Servnac** utiliza os melhores protocolos de segurança para preservar a privacidade dos dados dos clientes, mas também recomenda medidas de proteção individual.

Para manter a segurança e proteção dos seus dados pessoais fornecidos no cadastro ou no momento da contratação dos serviços, apenas forneça os estritamente necessários e aqui dispostos, de forma pessoal, por telefone, e-mail ou WhatsApp. Solicitações por outros meios que não os indicados, podem tratar-se de tentativa de uso indevido ou fraude.

Os e-mails do Grupo Servnac, em regra, possuem a terminação [@gruposervnac.com.br](mailto:@gruposervnac.com.br). Imprescindível, portanto, atentar-se aos e-mail encaminhados e se, de fato, tratam-se de e-mails com identidade verdadeira.

- **Data da vigência da Política de Privacidade**

A presente Política de Privacidade passa a vigor a partir de 1º/05/2021, podendo, futuramente, sofrer alterações, as quais serão comunicadas expressamente por esse instrumento.

- **Canal de contato**

O **Grupo Servnac** possui como canais de contatos o e-mail: [dpo@gruposervnac.com.br](mailto:dpo@gruposervnac.com.br) e o telefone (85) 3033.2610.

- **Legislação e foro.**

Esta política será regida, interpretada e executada de acordo com as Leis da República Federativa do Brasil, especialmente a Lei nº 13.709/2018, independentemente das Leis de outros estados ou países, sendo competente o foro de domicílio do cliente para dirimir qualquer dúvida decorrente deste documento.

- **Última atualização em 01/06/2023.**

**CONTATOS (85) 3033.2610**

**Ingrid Rodrigues [dpo@gruposervnac.com.br](mailto:dpo@gruposervnac.com.br)**

