

CALL HARMONY

Política de Privacidad

callharmony.online · Versión 2.0 · Documento público · Operado por Ser Energia Universal Ltda.
En conformidad con la LGPD (Lei nº 13.709/2018)

| Introducción

En Call Harmony valoramos y respetamos la privacidad de nuestros usuarios y especialistas independientes. La presente Política de Privacidad explica cómo recopilamos, utilizamos y protegemos la información de las personas que utilizan nuestra plataforma. Al utilizar Call Harmony, el usuario acepta las prácticas descritas en esta política.

Call Harmony actúa como plataforma tecnológica intermediadora. No presta servicios de consulta directamente. El tratamiento de datos realizado por la plataforma tiene como única finalidad viabilizar el funcionamiento seguro y transparente del servicio.

| 1. Información que Recopilamos

Información proporcionada por el usuario:

- Nombre o seudónimo
- Fecha de nacimiento
- Correo electrónico
- Información relacionada con el acceso a la plataforma

Información técnica:

- Dirección IP
- Tipo de dispositivo y navegador utilizado
- Registros de conexión al servicio

Esta información se utiliza únicamente para permitir el funcionamiento y la seguridad de la plataforma.

| 2. Uso de la Información

La información recopilada puede utilizarse para:

- Permitir el acceso y funcionamiento de la plataforma.
- Procesar pagos y generar sesiones.
- Mejorar la experiencia del usuario.
- Prevenir fraude o uso indebido del servicio.
- Brindar soporte técnico.

Call Harmony no vende ni comparte información personal con terceros con fines comerciales.

| 3. Protección de Identidad

Para proteger la privacidad de los participantes, Call Harmony permite el uso de seudónimos dentro de la plataforma. Los usuarios no están obligados a compartir su nombre completo ni otros datos personales sensibles con los especialistas independientes. Del mismo modo, los especialistas pueden utilizar nombres profesionales.

Ninguna de las partes tiene acceso a información personal sensible de la otra a través de la plataforma.

| 4. Grabaciones de Sesiones

Con el objetivo de garantizar la calidad del servicio y resolver posibles conflictos, las sesiones realizadas a través de la plataforma son grabadas. Estas grabaciones se utilizan exclusivamente para control interno, resolución de disputas y seguridad del servicio.

- Las grabaciones se conservan por un período de **15 (quince) días**, tras lo cual son eliminadas automáticamente.
- No se comparten públicamente ni con terceros externos.
- El acceso es exclusivo del equipo interno de Call Harmony.

| 5. Seguridad de la Información

Call Harmony adopta medidas técnicas y organizativas para proteger la información de los usuarios contra acceso no autorizado, pérdida de datos y uso indebido. Estas medidas son revisadas y actualizadas periódicamente.

| 6. Uso de Cookies

La plataforma puede utilizar cookies o tecnologías similares para mejorar la experiencia de navegación y analizar el uso del servicio. Para más detalles, consultá nuestra Política de Cookies disponible en callharmony.online.

| 7. Compartición con Terceros

Call Harmony puede compartir información con proveedores de servicios técnicos esenciales para el funcionamiento de la plataforma — como procesadores de pago e infraestructura de hosting — exclusivamente en la medida necesaria para la prestación de esos servicios. Estos proveedores están sujetos a obligaciones de confidencialidad y no pueden utilizar los datos para fines propios.

| 8. Derechos del Usuario (LGPD)

En conformidad con la Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018), los usuarios pueden solicitar:

- Acceso a su información personal.
- Corrección de datos inexactos.
- Eliminación de su cuenta y datos asociados.
- Revocación del consentimiento para el tratamiento de datos.
- Portabilidad de los datos, cuando sea aplicable.
- Información sobre la compartición de datos con terceros.

Las solicitudes pueden realizarse a través de los canales de soporte indicados a continuación.

| 9. Actualizaciones de esta Política

Call Harmony podrá actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor tras su publicación en la plataforma. El uso continuado del servicio tras la publicación de los cambios implica la aceptación de la versión vigente.

| 10. Contacto

Para consultas relacionadas con privacidad o protección de datos:

- **Correo electrónico:** sistemcallharmony@gmail.com
- **WhatsApp (solo mensajes):** +55 22 99290-7887
- **Horario de atención:** 10:00 – 22:00 hs (BRT)