

CALL HARMONY

Política de Privacidade

callharmony.online · Versão 2.0 · Documento público · Operado por Ser Energia Universal Ltda.
Em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018)

| Introdução

Na Call Harmony, valorizamos e respeitamos a privacidade de nossos usuários e especialistas independentes. A presente Política de Privacidade explica como coletamos, utilizamos e protegemos as informações das pessoas que utilizam nossa plataforma. Ao utilizar a Call Harmony, o usuário aceita as práticas descritas nesta política.

A Call Harmony atua como plataforma tecnológica intermediadora. Não presta serviços de consulta diretamente. O tratamento de dados realizado pela plataforma tem como única finalidade viabilizar o funcionamento seguro e transparente do serviço.

| 1. Informações que Coletamos

Informações fornecidas pelo usuário:

- Nome ou pseudônimo
- Data de nascimento
- Endereço de e-mail
- Informações relacionadas ao acesso à plataforma

Informações técnicas:

- Endereço IP
- Tipo de dispositivo e navegador utilizado
- Registros de conexão ao serviço

Estas informações são utilizadas exclusivamente para permitir o funcionamento e a segurança da plataforma.

| 2. Uso das Informações

As informações coletadas podem ser utilizadas para:

- Permitir o acesso e o funcionamento da plataforma.
- Processar pagamentos e gerar sessões.
- Melhorar a experiência do usuário.
- Prevenir fraude ou uso indevido do serviço.
- Prestar suporte técnico.

A Call Harmony não vende nem compartilha informações pessoais com terceiros para fins comerciais.

| 3. Proteção de Identidade

Para proteger a privacidade dos participantes, a Call Harmony permite o uso de pseudônimos dentro da plataforma. Os usuários não são obrigados a compartilhar seu nome completo nem outros dados pessoais sensíveis com os especialistas independentes. Da mesma forma, os especialistas podem utilizar nomes profissionais.

Nenhuma das partes tem acesso a informações pessoais sensíveis da outra através da plataforma.

| 4. Gravações de Sessões

Com o objetivo de garantir a qualidade do serviço e resolver eventuais conflitos, as sessões realizadas pela plataforma são gravadas. Essas gravações são utilizadas exclusivamente para controle interno, resolução de disputas e segurança do serviço.

- As gravações são conservadas por um período de **15 (quinze) dias**, após o qual são eliminadas automaticamente.
- Não são compartilhadas publicamente nem com terceiros externos.
- O acesso é restrito à equipe interna da Call Harmony.

| 5. Segurança das Informações

A Call Harmony adota medidas técnicas e organizativas para proteger as informações dos usuários contra acesso não autorizado, perda de dados e uso indevido. Essas medidas são revisadas e atualizadas periodicamente.

| 6. Uso de Cookies

A plataforma pode utilizar cookies ou tecnologias similares para melhorar a experiência de navegação e analisar o uso do serviço. Para mais detalhes, consulte nossa Política de Cookies disponível em callharmony.online.

| 7. Compartilhamento com Terceiros

A Call Harmony pode compartilhar informações com provedores de serviços técnicos essenciais para o funcionamento da plataforma — como processadores de pagamento e infraestrutura de hospedagem — exclusivamente na medida necessária para a prestação desses serviços. Esses provedores estão sujeitos a obrigações de confidencialidade e não podem utilizar os dados para fins próprios.

| 8. Direitos do Usuário (LGPD)

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018), os usuários podem solicitar:

- Acesso às suas informações pessoais.
- Correção de dados inexatos.
- Eliminação de sua conta e dados associados.
- Revogação do consentimento para o tratamento de dados.
- Portabilidade dos dados, quando aplicável.
- Informações sobre o compartilhamento de dados com terceiros.

As solicitações podem ser realizadas pelos canais de suporte indicados abaixo.

| 9. Atualizações desta Política

A Call Harmony poderá atualizar esta Política de Privacidade a qualquer momento. As alterações entrarão em vigor após publicação na plataforma. O uso continuado dos serviços após a publicação das alterações implica a aceitação da versão vigente.

| 10. Contato

Para consultas relacionadas à privacidade ou à proteção de dados:

- **E-mail:** sistemcallharmony@gmail.com
- **WhatsApp (apenas mensagens):** +55 22 99290-7887
- **Horário de atendimento:** 10:00 – 22:00 hs (BRT)