

Política de privacidade e cookies

A SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA., inscrita CNPJ/MF sob o nº 27.932.734/0001-65, com sede na Avenida Portugal, 46, galpões 6, 7, 8 e 9, Itaqui, Itapevi-SP, CEP: 06696-060, aqui denominada apenas como “SYNAPCOM”, em respeito aos seus usuários, assume o comprometimento em zelar pela proteção e tratamento adequado dos dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e demais leis pertinentes, trazendo como princípios a transparência e construção de relações sólidas baseadas na confiança e no benefício mútuo. [Clique aqui](#) e saiba mais.

Necessário

Quaisquer cookies que possam não ser particularmente necessários para o funcionamento do site e sejam usados especificamente para coletar dados pessoais do usuário por meio de análises, anúncios e outros conteúdos incorporados são denominados cookies não-necessários. É obrigatório obter o consentimento do usuário antes de executar esses cookies no seu site.

Não-necessário

Os cookies necessários são absolutamente essenciais para o funcionamento adequado do site. Esta categoria inclui apenas cookies que garantem funcionalidades básicas e recursos de segurança do site. Estes cookies não armazenam informações pessoais.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TERMOS DE USO

1. Introdução

A SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA., inscrita CNPJ/MF sob o nº 27.932.734/0001-65, com sede na Avenida Portugal, 46, galpões 6, 7, 8 e 9, Itaqui, Itapevi-SP, CEP: 06696-060, aqui denominada apenas como “SYNAPCOM”, em respeito aos seus usuários, assume o comprometimento em zelar pela proteção e tratamento adequado dos dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e demais leis pertinentes, trazendo como princípios a transparência e construção de relações sólidas baseadas na confiança e no benefício mútuo.

Esta política de privacidade contém informações sobre como tratamos, total ou parcialmente, de forma automatizada ou não, os dados pessoais dos usuários que utilizam nossos serviços. Além disso, esta política tem como intuito informar os direitos do usuário e esclarecer quando e como poderá exercê-los.

2. Glossário

Para o melhor entendimento de nossa política de privacidade e proteção de dados, abaixo destacamos os principais termos e conceitos utilizados neste documento.

Conformidade: Adequação dos processos com relação às leis e normas específicas de segurança e boas práticas estabelecidas.
Oposto: Desconformidade.

Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

Dados pessoais: são informações relativas a uma pessoa singular identificada ou identificável; é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrônica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, econômica, cultural ou social dessa pessoa singular;

Identificação: Ato ou processo de confirmar a identidade de um indivíduo por meio de apresentação de documento comprobatório;

Marcas: Aqui designada de forma a identificar empresas que possuem vínculo contratual com a Synapcom, detentora de determinados produtos identificáveis pela sua expressão fonética ou figurativa;

Operador: Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador;

Usuário ou titular de dados: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

3. O tratamento dos dados pessoais

A Synapcom presta serviços diretamente relacionados a gerenciamento e operação de comércio eletrônico, justamente lastreado em um contrato de parceria comercial / prestação de serviços em que as decisões e regras para a operação são necessariamente orientadas por seus clientes (Marcas), de forma a direcionar os serviços da Synapcom, em que pese sua especialidade e por vezes o apoio indicando as melhores práticas, estratégias e soluções a serem implementadas nos e-commerces.

A Synapcom exerce o papel de Operadora, onde as Marcas, clientes da Synapcom, são Controladores, vez que as decisões sobre os tratamentos de dados pessoais partem destes ao iniciar pela contratação dos serviços de soluções de e-commerce e determinação de quais os processos serão executados, com relação à Logística, SAC, Pagamentos, Gerenciamento de Lojas, Tecnologia e Marketing, bem como as formas em que os dados pessoais serão operados nestes processos.

4. Uso justo dos dados pessoais

A Synapcom não coleta e realiza o tratamento de dados pessoais sem que exista uma necessidade, finalidade específica, embasamento legal e compatível com o propósito.

Os dados pessoais processados serão tratados apenas por aquelas pessoas que tenham o nível de privilégio e necessidade de acesso, garantindo assim que seus dados não serão visualizados por colaboradores ou prestadores de serviços da Synapcom estranhos ao propósito a que se destinam.

5. Finalidade de uso dos dados pessoais

Para melhor entendimento da finalidade de tratamento dos dados pessoais dos titulares, destacamos a seguir hipóteses de interação com a Synapcom e a forma como realizamos o tratamento de Seus dados pessoais:

5.1. Marketing

5.1.1 O que fazemos: Os clientes da Marca acessam o e-Commerce gerenciado pela Synapcom para conhecer os produtos ofertados, podendo realizar o cadastro para manterem contato e receberem promoções e novidades disponibilizado na loja virtual demonstrando assim seu interesse em manter esta relação.

5.1.2 Dados que podem ser Coletados: Nome e sobrenome; e Endereço de e-mail.

5.1.3 Base legal: A base legal para o tratamento de dados pessoais está prevista no Art. 7º, inciso I da LGPD (Consentimento).

5.2. Pesquisa de satisfação

5.2.1 O que fazemos: Podemos enviar pesquisas de satisfação visando a melhoria no oferecimento de nossos serviços, pois temos como alvo sempre desenvolver o melhor atendimento com base nas suas expectativas e experiências.

5.2.2 Dados que podem ser Coletados: Nome e sobrenome; e Endereço de e-mail.

5.2.3 Base legal: A base legal para o tratamento de dados pessoais está prevista no Art. 7º, inciso IX da LGPD (Interesse legítimo) beneficiando e personalizando nossos serviços em favor do titular de dados pessoais com base nas respostas analisadas.

5.3. Gerenciamento de compras e pedidos

5.3.1 O que fazemos: As informações são coletadas no momento em que você realiza uma compra, incluindo o processamento do pedido, pagamento e entrega no local que nos informou.

5.3.2 Dados que podem ser Coletados: Nome e sobrenome; RG; CPF; Endereço de e-mail; Número do Pedido; Endereço completo; Telefone; Dados Bancários; e Dados de Cartão de Crédito.

5.3.3 Base legal: A base legal para o tratamento de dados pessoais está prevista no Art. 7º, inciso I da LGPD (Consentimento).

5.4. Serviço de atendimento ao cliente

5.4.1 O que fazemos: Você pode necessitar falar conosco sobre os mais variados assuntos, desejando, por exemplo: obter informações e acompanhamento dos status do pedido, troca ou devolução de produtos, alteração de endereço; apresentação de sugestões ou reclamações etc.

5.4.2 Dados que podem ser Coletados: Nome e sobrenome; Endereço de e-mail; Número do Pedido; Endereço; Telefone; e Gravação por Voz.

5.4.3 Base legal: A base legal para o tratamento de dados pessoais está prevista no Art. 7º, inciso V da LGPD (Execução de um contrato), Art. 11, inciso II, alínea g (dados sensíveis – prevenção à fraude e segurança do titular)

5.5. Navegação online

5.5.1 O que fazemos: Coletamos informações quando Você navega em nossas plataformas eletrônicas, através de cookies que você previamente concordou ao acessar o site.

5.5.2 Dados que podem ser Coletados: Descrição ou preferências pessoais; Localização GPS; Hábitos de Consumo; Detalhes do pedido.

5.5.3 Base legal: A base legal para o tratamento de dados pessoais está prevista no Art. 7º, inciso IX da LGPD (Interesse legítimo), beneficiando e personalizando campanhas e comunicações de marketing direcionadas, garantindo que Você receba a experiência mais relevante, além de nos auxiliar na melhor compreensão de suas necessidades e expectativas.

6. Cookies próprios e outras tecnologias relacionadas

Usamos Cookies próprios e outras tecnologias relacionadas, como o Google Analytics, que usam Cookies para coletar dados de uso e nos ajudam a aprender como as pessoas usam os nossos Serviços, como as páginas que visitam e por quanto tempo, e o site ou página em que estavam antes de acessar a nossa plataforma.

Você pode recusar cookies por meio das configurações do seu navegador. No entanto, se você recusar cookies, pode não conseguir usar algumas partes dos nossos Serviços.

Para alterar como o Google Analytics coleta e usa as suas informações pessoais, é possível instalar o complemento do navegador para desativação do Google Analytics clicando aqui (<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>).

Também podemos receber dados de terceiros como Facebook, do Instagram, do Messenger e de outros produtos e recursos oferecidos pelo Facebook, em que a utilização desses dados é autorizada previamente pelos usuários junto ao terceiro em questão. Recomendamos que leia a Política de Dados do Facebook (<https://www.facebook.com/about/privacy/>).

7. Criação de perfil comportamental

Podemos criar seu perfil comportamental, considerando seus determinados aspectos pessoais relativos às suas preferências pessoais, interesses, situação econômica, comportamento, localização etc., com a finalidade de enviarmos ou exibirmos o conteúdo que acreditamos ser o mais adequado aos seus interesses e necessidades.

8. Onde armazenamos seus dados pessoais?

Seus dados pessoais que nós coletamos podem ser armazenados em um local fora do Brasil. Nessa situação, a transferência será realizada de forma segura para países ou organismos internacionais que proporcionem grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto pela legislação brasileira.

9. Qual a duração do tratamento destes dados?

Os dados são mantidos apenas enquanto forem necessários para cumprir a finalidade para qual foram coletados.

Existem ainda casos em que podemos manter estes dados pelo prazo necessário para cumprimento de obrigações legais, sendo que nestes casos, eles não estarão em uso, mas sim armazenados de forma segura para eventual necessidade de cumprimento de uma obrigação legal.

10. Do compartilhamento de Dados Pessoais

A Synapcom pode compartilhar seus dados pessoais com a empresa Controladora, no caso as Marcas Contratantes.

A Synapcom poderá ainda fornecer apenas informações necessárias para que fornecedores terceirizados de confiança realizem atividades sob nossa responsabilidade, como empresa responsável pela entrega de seus produtos, p. ex., serviços postais/de entrega. Nessas situações, exigimos que nossos parceiros se comprometam ao mesmo nível de proteção e privacidade dos seus dados que a Synapcom realiza o tratamento.

Existem ainda algumas circunstâncias em que somos obrigados legalmente a compartilhar informações, como por exemplo, para o cumprimento de ordens e/ou obrigações legais ou cooperação com a autoridade nacional de proteção de dados.

Em qualquer uma das hipóteses acima iremos nos certificar de que existe base legal para compartilhar as informações.

11. Seus direitos em relação aos seus dados pessoais

Como titular de dados pessoais, o usuário possui os seguintes direitos:

I – confirmação da existência de tratamento;

II – acesso aos dados;

III – correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

IV – anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;

V – portabilidade dos dados, mediante requisição expressa;

VI – eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular;

VII – informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;

VIII – informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; e

IX – revogação do consentimento.

Para respondermos sua solicitação, poderemos lhe pedir algumas informações complementares para confirmar sua identidade e evitar acessos não autorizados aos seus dados pessoais.

Para solicitar informações sobre o tratamento de seus dados, obter lista de quais dados pessoais seus estão em nossa base de dados, solicitar correções/alterações ou solicitar exclusão de suas informações pessoais de nossos bancos de dados, entre em contato conosco através dos telefones ou e-mail abaixo:

Telefones: (11) 3059-4022

E-mail: encarregado.lgpd@synapcom.com.br

As solicitações acima descritas serão submetidas à avaliação quanto à legitimidade do titular, bem como quanto à possibilidade de atendimento. A Synapcom empreenderá todos os esforços para atender tais pedidos no menor espaço de tempo possível.

12. Das medidas de segurança no tratamento dos dados pessoais

Os dados fornecidos pelo titular são armazenados e processados em servidores protegidos.

A Synapcom dispõe de processos de segurança físicos, lógicos, técnicos e administrativos compatíveis com a sensibilidade das informações coletadas.

A Synapcom preza em atender aos requisitos de segurança e transparência, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais estabelecidos na Lei nº 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD").

Embora a Synapcom utilize medidas de segurança para proteger seus Dados Pessoais contra divulgação não autorizada, mau uso ou alteração, não há garantias de que as informações não poderão ser acessadas, divulgadas, alteradas ou destruídas por violação de qualquer uma das proteções físicas, técnicas ou administrativas, sendo que nessa situação a Synapcom promoverá as medidas necessárias para mitigação dos danos.

13. Alterações na Política de Privacidade

Esta Política é revisada com periodicidade anual ou poderá ser atualizada a qualquer tempo conforme alterações legislativas ou procedimentais da organização com relação ao tratamento de dados pessoais.

Recomendamos que reveja periodicamente para obter as informações atualizadas acerca de nossas práticas de privacidade e proteção de dados.

Esta Política foi aprovada em 10 de setembro de 2020