

Política de Privacidade – Grey Telecomunicações LTDA

1. Introdução

A **Grey Telecomunicações LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 29.508.278/0001-56, respeita a privacidade e a proteção dos dados pessoais de seus clientes, parceiros e visitantes. Esta Política tem por objetivo informar, de forma clara e acessível, como realizamos a coleta, uso, armazenamento e proteção de dados pessoais, conforme as disposições da **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**.

2. A quem se aplica

Esta Política aplica-se a todos os indivíduos que interajam com os serviços, canais e plataformas da **Grey Telecomunicações LTDA**, incluindo:

- O site **www.linhavirtual.com.br** e suas áreas de acesso restrito;
- O serviço **Linha Virtual** (telefonia VoIP);
- O sistema **PABX empresarial**, incluindo funcionalidades como URA e ramais;
- Plataformas de atendimento, emissão de cobranças, portabilidade e suporte técnico;
- Quaisquer **outros produtos ou serviços** desenvolvidos e oferecidos diretamente pela Grey Telecomunicações.

Esta Política não se aplica a sites, plataformas ou serviços de terceiros, ainda que acessados por meio de links ou integrações com nossos sistemas.

3. Dados que coletamos

Durante o uso dos nossos serviços e no processo de contratação, podemos coletar os seguintes dados pessoais:

a) Dados cadastrais:

- Nome completo ou razão social;
- CPF ou CNPJ;
- E-mail;

- Número de celular, utilizado para autenticação em dois fatores e comunicação direta;
- Endereço comercial ou de correspondência.

b) Documentos exigidos:

- Documento de identificação válido (RG, CNH ou similar);
- Contrato social e documentos da empresa (para pessoas jurídicas);
- Documento do responsável legal, quando aplicável.

c) Dados técnicos e operacionais:

- Registros de chamadas (data, hora, duração, números de origem e destino), conforme exigência da ANATEL;
- Informações técnicas como endereço IP, tipo de navegador, sistema operacional e horário de acesso.

d) Gravações de chamadas (apenas mediante ativação voluntária):

- As gravações só são realizadas quando expressamente ativadas pelo cliente por meio de termo específico.
- O conteúdo das chamadas é tratado como **informação sigilosa, de propriedade exclusiva do cliente**, e não é acessado, analisado ou utilizado pela Grey Telecomunicações.
- As gravações são armazenadas de forma segura, por tempo limitado, com acesso criptografado e restrito ao próprio contratante.
- **Não são compartilhadas com terceiros**, exceto mediante **ordem judicial ou obrigação legal específica**.

e) Cookies e tecnologias similares:

- Cookies essenciais para autenticação e funcionamento do site;
- Cookies analíticos para estatísticas de uso, com dados anonimizados (ex: Google Analytics).

4. Finalidade e base legal para o tratamento de dados

Todos os dados são tratados com base nas finalidades legítimas e nas hipóteses legais previstas na LGPD:

Tipo de dado	Finalidade
Dados cadastrais	Identificação e comunicação
Documentos e comprovantes	Prevenção a Fraudes e verificação de identidade
Registros de chamadas	Cumprimento de normas da ANATEL
Gravações de chamadas	Disponibilização para cliente contratante
Cookies essenciais	Segurança navegação
Cookies analíticos	Análise de acesso e melhorias no site

5. Dados de menores de idade

A Grey Telecomunicações não realiza coleta nem tratamento de dados de crianças ou adolescentes. Nossos serviços são destinados exclusivamente a pessoas maiores de 18 anos ou representantes legais de pessoas jurídicas. Caso identifiquemos o recebimento de dados pessoais de menores de forma indevida, estes serão imediatamente excluídos de forma segura.

6. Compartilhamento de dados

Os dados pessoais poderão ser compartilhados somente quando estritamente necessário:

- Com órgãos públicos ou reguladores (ex: ANATEL), para cumprimento de obrigações legais;
- Com parceiros tecnológicos contratados para garantir a prestação do serviço, todos vinculados por cláusulas contratuais de confidencialidade e adequação à LGPD;
- Mediante ordem judicial ou requerimento legal fundamentado.

A Grey Telecomunicações **não comercializa, aluga ou cede dados pessoais a terceiros** para fins de marketing ou quaisquer usos indevidos.

7. Transferência internacional de dados

Os dados poderão ser armazenados ou processados em servidores localizados fora do Brasil, exclusivamente **em países com grau de proteção de dados pessoais compatível com a LGPD**, ou por meio de cláusulas contratuais específicas com prestadores que garantam a segurança adequada dos dados.

8. Segurança da informação

Adotamos medidas técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais, incluindo:

- Criptografia de dados sensíveis e autenticação em dois fatores;
- Controle de acesso com logs e permissões limitadas;
- Ambientes seguros de armazenamento com monitoramento;
- Backups frequentes e rotinas de contingência.

9. Prazos de armazenamento

Os dados pessoais serão armazenados pelo tempo necessário para:

- Cumprimento do contrato e prestação dos serviços;
- Cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- Preservação de direitos em processos judiciais ou administrativos.

As gravações de chamadas seguem o prazo estabelecido no termo assinado pelo cliente. Após esse período, são automaticamente descartadas, salvo exportação feita diretamente pelo contratante.

10. Direitos do titular dos dados

Você, como titular dos dados, pode:

- Confirmar a existência de tratamento de seus dados;
- Solicitar acesso, correção ou atualização;
- Solicitar anonimização, bloqueio ou exclusão de dados excessivos ou desnecessários;
- Solicitar portabilidade dos dados, quando aplicável;

- Revogar consentimentos previamente concedidos;
- Apresentar reclamação à ANPD.

As solicitações podem ser feitas pelo e-mail: privacidade@linhavirtual.com.br

11. Atualizações desta política

A Grey Telecomunicações pode atualizar esta Política a qualquer momento para refletir mudanças legais, técnicas ou operacionais. Quando houver alterações relevantes, os usuários serão notificados por e-mail ou por aviso no sistema, e a nova versão estará disponível em nosso site oficial.

12. Encarregado pelo tratamento de dados (DPO)

Nome: Fabio Viração

Cargo: Encarregado de Dados – DPO

E-mail: privacidade@linhavirtual.com.br