

Introdução e Nosso Compromisso

Bem-vindo à troncosip.com. Esta Política de Privacidade pertence à **Voicecorp Telecomunicações LTDA.**, a empresa por trás da marca **troncosip.com**.

A sua privacidade e a segurança dos seus dados são a nossa maior prioridade. Este documento foi elaborado para explicar de forma clara e transparente como coletamos, usamos, armazenamos e protegemos suas informações, em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/18) e as regulamentações aplicáveis aos serviços de telecomunicações no Brasil.

Ao criar uma conta e utilizar os serviços da troncosip.com, você confia em nós suas informações, e nós nos comprometemos a tratar esses dados com o máximo cuidado e responsabilidade.

1. Quais dados coletamos?

Coletamos diferentes tipos de dados para operar e aprimorar nossos serviços. Eles se dividem em três categorias:

1.1. Dados que você nos fornece diretamente:

- **Informações de Cadastro:** Ao criar sua conta, solicitamos dados essenciais como nome completo, CPF ou CNPJ, endereço de e-mail, número de telefone para contato e uma senha segura.
- **Informações Financeiras:** Para processar os pagamentos dos nossos planos, coletamos dados de faturamento, como informações de cartão de crédito, endereço de cobrança ou dados para emissão de boletos.
- **Comunicações com o Suporte:** Guardamos o histórico de suas interações com nossa equipe de atendimento ao cliente, incluindo e-mails, conversas por chat e registros de chamadas, para garantir a qualidade e a resolução de suas solicitações.

1.2. Dados Coletados Automaticamente Durante o Uso dos Serviços:

- **Dados de Conexão e Dispositivo:** Coletamos informações técnicas sobre sua conexão e o dispositivo que você usa para acessar a troncosip.com, como seu endereço IP, tipo e versão do navegador, modelo do hardware, sistema operacional e identificadores de dispositivo.
- **Registros de Dados de Chamadas (CDRs - Call Detail Records):** Como um serviço de telefonia, geramos registros detalhados de cada chamada, que incluem o número de origem, o número de destino, o horário de início e término da chamada, a duração e metadados técnicos para roteamento e faturamento.
- **Cookies e Tecnologias Semelhantes:** Utilizamos cookies para reconhecer seu navegador ou dispositivo, personalizar sua experiência, manter sua sessão ativa e coletar dados analíticos sobre o uso da nossa plataforma.

1.3. Dados de Comunicação Gerados nos Serviços:

- **Gravações de Chamadas:** Caso você contrate ou ative a funcionalidade de gravação, o conteúdo de áudio de suas chamadas será gravado e armazenado de forma segura em nossos servidores. O uso desta funcionalidade está sujeito ao seu consentimento e à legislação vigente.
- **Mensagens de Chat:** As comunicações realizadas através de ferramentas de chat em nossa plataforma são armazenadas para garantir o histórico e a segurança da comunicação.

2. Como e Por Que Utilizamos Seus Dados?

Utilizamos seus dados pessoais com propósitos específicos e sempre amparados por uma das bases legais previstas na LGPD:

- **Para Executar o Contrato de Serviço (Art. 7º, V, LGPD):**
 - Criar, gerenciar e proteger sua conta de usuário.
 - Processar pagamentos, emitir notas fiscais e gerenciar faturas.
 - Roteirizar suas chamadas, conectar suas ligações e garantir a entrega dos serviços contratados.
 - Prestar suporte técnico e resolver problemas operacionais.
- **Para Cumprir Obrigações Legais ou Regulatórias (Art. 7º, II, LGPD):**
 - Armazenar registros de conexão pelo prazo determinado pelo Marco Civil da Internet.
 - Atender a ordens judiciais ou solicitações de autoridades competentes, como em casos de interceptação telefônica legal ("grampo legal"), conforme a legislação de telecomunicações.
 - Manter registros fiscais e cumprir obrigações perante a ANATEL.
- **Com Base em Nosso Legítimo Interesse (Art. 7º, IX, LGPD):**
 - Prevenir fraudes e garantir a segurança da nossa rede e dos nossos usuários.
 - Analisar dados de uso de forma agregada e anônima para aprimorar a usabilidade, a estabilidade e a qualidade dos nossos serviços.
 - Comunicar sobre atualizações importantes nos serviços ou nos termos de uso.
- **Mediante seu Consentimento (Art. 7º, I, LGPD):**
 - Enviar comunicações de marketing, ofertas e newsletters, caso você opte por recebê-las.
 - Realizar a gravação de chamadas para fins de qualidade ou treinamento, sempre que solicitado ou autorizado por você.

3. Com Quem Compartilhamos Seus Dados?

A troncosip.com não vende suas informações pessoais. O compartilhamento ocorre apenas quando necessário para a prestação dos serviços, dentro de limites estritos:

- **Prestadores de Serviços de Infraestrutura:** Compartilhamos dados com empresas que fornecem serviços de data center e computação em nuvem (como AWS, Google Cloud, Microsoft Azure) para hospedar nossa plataforma.
- **Gateways de Telefonia e Operadoras Parceiras:** Para conectar suas chamadas com a rede de telefonia pública, precisamos compartilhar os dados necessários (como número de origem e destino) com outras operadoras.
- **Plataformas de Processamento de Pagamento:** Seus dados financeiros são compartilhados diretamente com gateways de pagamento seguros para processar as transações. A troncosip.com não armazena os dados completos do seu cartão de crédito.
- **Autoridades Públicas:** Compartilhamos informações em cumprimento de obrigação legal ou mediante ordem judicial fundamentada.
- **Transferência de Ativos:** Em caso de fusão, aquisição ou venda da Voicecorp Telecomunicações LTDA., os dados dos clientes podem ser transferidos ao novo controlador para garantir a continuidade dos serviços.

4. Transferência Internacional de Dados

Alguns de nossos prestadores de serviços de infraestrutura podem estar localizados fora do Brasil. Nesses casos, a troncosip.com garante que a transferência internacional de seus dados será realizada apenas para países que proporcionem um grau de proteção de dados adequado ou por meio de cláusulas contratuais específicas que garantam a segurança e a conformidade com a LGPD.

5. Segurança dos Seus Dados

Adotamos medidas de segurança técnicas e administrativas de ponta para proteger seus dados, incluindo:

- **Criptografia:** Utilizamos criptografia para dados em trânsito (TLS) e em repouso.
- **Controle de Acesso:** O acesso aos seus dados é restrito e controlado, sendo permitido apenas a colaboradores autorizados e para finalidades específicas.
- **Monitoramento de Segurança:** Nossos sistemas são monitorados continuamente para detectar e prevenir vulnerabilidades e ataques.

6. Seus Direitos como Titular dos Dados

A LGPD garante a você uma série de direitos sobre seus dados. Para exercê-los, entre em contato conosco pelo e-mail privacidade@troncosip.com.br. Seus direitos incluem:

- **Confirmação e Acesso:** Saber quais dos seus dados nós tratamos e ter acesso a eles.
- **Correção:** Corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- **Anonimização, Bloqueio ou Eliminação:** Solicitar a eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a lei.
- **Portabilidade:** Solicitar a portabilidade de seus dados cadastrais para outro fornecedor, conforme regulamentação da ANPD e da ANATEL.
- **Revogação do Consentimento:** Revogar o consentimento para atividades de tratamento que o exigem, como o envio de marketing.

7. Período de Retenção dos Dados

Manteremos seus dados armazenados apenas pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados, ou para cumprir prazos legais e regulatórios (como obrigações fiscais ou as regras do Marco Civil da Internet). Após esse período, os dados serão eliminados de forma segura ou anonimizados.

8. Alterações nesta Política de Privacidade

Podemos atualizar esta Política de Privacidade periodicamente. Quando fizermos alterações materiais, você será notificado através dos nossos canais de comunicação ou por um aviso em destaque em nosso site.

9. Contato e Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

Para exercer seus direitos ou para qualquer dúvida sobre esta Política de Privacidade, entre em contato com nosso Encarregado de Proteção de Dados (DPO).

- **Controlador:** Voicecorp Telecomunicações LTDA.
- **CNPJ:** 19.161.522/0001-01
- **Endereço:** Av. Caxangá, 871 - 1º Andar - Zumbi, Recife - PE, 50630-000
- **Canal de Contato sobre Privacidade (DPO):** privacidade@troncosip.com.br