



Política de Privacidade – Dialog Rush

Este documento deve ser interpretado em conjunto com os Termos de Uso e a Política de Privacidade da Dialog Rush.

Última atualização: 16/10/2025 – Versão 1.2

A **EVER LABS INTERNET, SERVIÇOS E EDUCAÇÃO LTDA – ME** valoriza e respeita a sua privacidade. Este documento descreve como coletamos, utilizamos, armazenamos, compartilhamos e protegemos os seus dados pessoais, em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD)** e demais legislações aplicáveis.

1. Quem somos

A **EVER LABS INTERNET, SERVIÇOS E EDUCAÇÃO LTDA – ME**, CNPJ nº 46.756.271/0001-72, com sede em Vila Velha/ES, desenvolve e opera a **Dialog Rush** (<https://dialogrush.com>), uma solução de automação de atendimento e agentes inteligentes, integrada oficialmente à API do WhatsApp Business e outras plataformas digitais. A Dialog Rush oferta soluções de agentes inteligentes e automação de atendimento, oferecendo produtos e serviços digitais para empresas de diversos segmentos.

2. Definições importantes: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Lei Federal nº 13.709 publicada no dia 14 de agosto de 2018 que regula as atividades de Tratamento de Dados Pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

i. **Agentes de Tratamento:** são aqueles responsáveis pelo Tratamento de Dados Pessoais e estão separados em duas categorias: o Controlador e o Operador. O Controlador é a pessoa ou a empresa responsável pelas decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais. O Operador, por sua vez, é a pessoa ou a empresa que realiza o Tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador, seguindo as suas instruções.

ii. **Dados Pessoais:** informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável.

iii. **Tratamento:** qualquer operação realizada com os Dados Pessoais de forma automatizada ou não; ou seja, é a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, armazenamento, arquivamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Nota: A EVER LABS atua como controladora dos dados pessoais dos usuários e como operadora quando realiza tratamento em nome de seus clientes corporativos.

3. Cliente

Dados que coletamos: Podemos coletar as seguintes informações, de forma direta ou automática, quando você utiliza nossos serviços:

Dados que você nos fornece: São coletadas informações cadastrais, como nome, e-mail, telefone, empresa e cargo; dados de navegação, incluindo endereço IP, localização aproximada, tipo de dispositivo, sistema operacional e navegador; interações nos canais de atendimento, como histórico de conversas, solicitações, feedbacks e registros de suporte; dados de pagamento, quando aplicável, contendo as informações necessárias para o processamento de transações, as quais são armazenadas e processadas por provedores de pagamento seguros; além de conversas e interações realizadas com sistemas de agentes inteligentes e chatbots, mesmo quando essas conversas forem intermediadas ou transferidas para atendentes humanos.

Dados que coletamos automaticamente: nós podemos coletar dados de outras fontes, por exemplo bases de dados públicas, dados de perfis públicos em redes sociais e entidades de proteção ao crédito. Dados de dispositivos que você usa para acessar os Serviços, tal como o seu endereço de IP, sistema operacional, informação de geolocalização e identificador do dispositivo. Dados de registros, tal como o endereço de IP e suas atividades nos Serviços, por exemplo: a data e hora associadas com o seu uso, as páginas e arquivos visualizados, pesquisas, quais funcionalidades você utilizou, e outras ações que você realiza. Dados de navegação, dados sobre como você utiliza e interage com os nossos Serviços e os Serviços integrados a nossas plataformas, podendo incluir as datas em que você utilizou os Serviços, as suas atividades de navegação, ações realizadas, configurações realizadas, cadastros realizados e informações salvas. Nós também coletamos informações sobre a performance dos Serviços, incluindo métricas relacionadas ao envio de e-mails e outro tipo de comunicação que você envia por meio dos Serviços.

Finalidade e bases legais do tratamento

Os dados coletados poderão ser utilizados para diversas finalidades, tais como prestar e aprimorar nossos serviços, com base na execução de contrato, conforme o art. 7º, V, da LGPD; entrar em contato para suporte, esclarecimento de dúvidas ou envio de comunicações relevantes, com fundamento na execução de contrato e no legítimo interesse, nos termos do art. 7º, IX, da LGPD; enviar informações, ofertas e conteúdos de marketing, mediante o consentimento do titular, de acordo com o art. 7º, I, da LGPD, sendo possível o cancelamento a qualquer momento; e cumprir obrigações legais ou regulatórias, conforme o art. 7º, II, da LGPD. Além disso, os dados poderão ser utilizados em processos de processamento por sistemas de LLM (Large Language Model) para o aprimoramento de assistentes automatizados de atendimento, sendo que, nesses casos, os dados pessoais são anonimizados e não são transferidos a outros sistemas para treinamento de inteligência artificial.

4. Compartilhamento de informações

A **EVER LABS** não vende dados pessoais. O compartilhamento de informações ocorre apenas em situações específicas, como quando necessário para a execução de serviços — por exemplo, com provedores de hospedagem, gateways de pagamento e ferramentas de automação —, quando requisitado por autoridades competentes mediante ordem judicial ou obrigação legal, ou ainda quando houver autorização prévia do titular dos dados. Também pode ocorrer em casos de auditoria ou para o aprimoramento de nossos sistemas de inteligência artificial, visando à criação de assistentes inteligentes. Nós poderemos transferir alguns de seus dados pessoais a prestadores de serviços localizados no exterior, incluindo prestadores de serviços em nuvem. Quando seus dados pessoais forem transferidos para fora do Brasil, a **EVER LABS** adotará medidas apropriadas para garantir a proteção adequada de seus dados pessoais em conformidade com os requisitos da

legislação aplicável de proteção de dados, observando o art. 33 da LGPD, inclusive por meio da celebração de contratos apropriados de transferência de dados com terceiros de seus dados pessoais quando exigidos.

5. Armazenamento, Segurança e prazo de retenção

Os dados são armazenados em servidores seguros, com uso de medidas técnicas e administrativas para protegê-los contra acessos não autorizados, perda ou alteração. Os dados pessoais serão mantidos apenas pelo período necessário ao cumprimento das finalidades descritas nesta Política ou conforme exigido por obrigações legais e regulatórias de até 5 anos após o encerramento da relação contratual. Após esse prazo, serão eliminados ou anonimizados, salvo em casos de conservação permitida pela lei. Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, o titular será notificado por e-mail, e a ANPD- Agência de Proteção de Dados, será comunicada, nos termos do art. 48 da LGPD.

6. Direitos e Responsabilidades do titular dos dados

Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), você pode, a qualquer momento, exercer seus direitos em relação ao tratamento de suas informações pessoais. Isso inclui confirmar a existência de tratamento de dados, solicitar o acesso, a correção, a exclusão ou a portabilidade de seus dados, revogar o consentimento previamente concedido e solicitar informações sobre o compartilhamento de suas informações. Para exercer esses direitos, basta entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados (DPO) pelo e-mail: tecnico@dialogrush.com. É de responsabilidade do titular manter seus dados atualizados e não compartilhar credenciais de acesso com terceiros.

7. Cookies e tecnologias similares

Utilizamos cookies e tecnologias semelhantes para garantir o funcionamento adequado do site (cookies necessários), analisar estatísticas de uso e desempenho (cookies analíticos) e personalizar conteúdos e ofertas (cookies de marketing). Você pode gerenciar suas preferências diretamente nas configurações do seu navegador. Ao continuar navegando em nosso site, você concorda com o uso de cookies, conforme as disposições desta Política.

8. Alteração na Política de Privacidade

Com a constante evolução do modelo de negócio, a EVER LABS reserva-se o direito de alterar esta política de privacidade a qualquer momento, mediante publicação da versão atualizada em seu website. Caso exista uma alteração material no tratamento dos dados pessoais, você será informado e terá a oportunidade de analisar a política revisada antes de decidir continuar usando nossos Serviços.

9. Contato

Caso tenha dúvidas sobre esta Política ou sobre o tratamento de seus dados, entre em contato: **Encarregado de Proteção de Dados (DPO):** tecnico@dialogrush.com