haaify

HAAIFY TALKS

Política de Privacidad

Haaify Talks · Versión 2.1 · 30 de octubre de 2026

HAAIFY SOLUCOES E TECNOLOGIA LTDA · CNPJ 45.890.870/0001-11

HAAIFY TALKS

Política de Privacidad de Haaify Talks

Versión 2.1 · 30 de octubre de 2026

Haaify Talks es una aplicación de mensajería y de apoyo a la atención para equipos de empresas, ofrecida por **HAAIFY SOLUCOES E TECNOLOGIA LTDA**, CNPJ 45.890.870/0001-11, con sede en Belo Horizonte/MG, Brasil ("Haaify"), contratada directamente con Haaify o como extensión en la **Blip Store**. Esta política explica qué datos personales tratamos, por qué, con quién los compartimos, por cuánto tiempo los guardamos y cuáles son tus derechos, conforme a la Ley General de Protección de Datos de Brasil (Ley 13.709/2018 – LGPD).

1. Quién es responsable de los datos

- **Empresa Cliente (controladora):** la empresa que contrata Haaify Talks decide quién participa, qué integraciones activa y cómo se usa la herramienta. Es la controladora de los datos de su equipo, de las conversaciones y de los datos de los clientes finales que vienen de Blip.
- **Haaify (operadora):** guarda y procesa esos datos solo para prestar el servicio, según las instrucciones de la Empresa Cliente y el Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA), que forma parte de los Términos de Uso.
- **Haaify (controladora):** solo para los datos de registro y cobro de la propia Empresa Cliente, para los comentarios enviados a Haaify y para los registros de seguridad y de acceso exigidos por ley.

2. Datos que tratamos

Categoría	Ejemplos	Origen
Registro de los usuarios	Nombre, apodo, correo profesional, cargo, área, celular (opcional), foto (opcional), estado	Empresa Cliente o el propio usuario
Foto de la cuenta de Google	Dirección de la foto de perfil de Google, que se muestra en lugar de las iniciales cuando el usuario no sube una foto propia	Google, al iniciar sesión
Contenido	Mensajes, archivos, imágenes, audios, encuestas, reacciones, recordatorios, notas y mensajes programados	Usuarios
Registros de acceso	Fecha, hora y dirección IP de cada acceso y forma de inicio de sesión	Generado por el uso
Uso y seguridad	Horarios de acceso, recursos usados, confirmaciones de lectura, registros técnicos del servidor (sin contenido de mensajes)	Generado por el uso
Notificaciones	Dirección técnica de notificación de cada dispositivo y preferencia de dónde recibir avisos	Navegador/dispositivo del usuario
Agenda (opcional)	Próximos compromisos y reuniones creadas, cuando el usuario conecta Google Calendar, Outlook / Microsoft 365 o un enlace de agenda (.ics)	Google, Microsoft o el enlace informado por el usuario
Datos de Blip (Atención+)	Fila y tickets de Blip Desk, nombre y teléfono del cliente final, campos del contacto, comentarios, etiquetas, resumen de la conversación, resultado de campañas	Blip, por las claves (Keys) configuradas por la Empresa Cliente

Categoría	Ejemplos	Origen
Acciones en la atención	Quién transfirió, cerró, bloqueó o desbloqueó a un cliente y cuándo	Generado por el uso
Comentarios	Nombre, correo, empresa y el texto que el usuario decide enviar a Haaify	Usuario
Suscripción	Plan, estado de la suscripción, responsable de la compra	Blip Store o contrato directo

Haaify Talks no fue hecho para datos personales sensibles (salud, religión, biometría, etc.). Si la Empresa Cliente necesita tratarlos, debe orientar a su equipo a enviar solo lo necesario.

3. Para qué los usamos (y con qué base legal)

Finalidad	Base legal (LGPD)
Permitir la comunicación entre las personas de la misma empresa	Ejecución del contrato con la Empresa Cliente (art. 7, V)
Mostrar y actuar sobre la atención de Blip (filas, tickets, clientes, bloqueos, campañas, alertas)	Ejecución del contrato e interés legítimo de la Empresa Cliente (art. 7, V y IX), definidos por ella como controladora
Autenticar el acceso (cuenta de Google o código por correo o WhatsApp)	Ejecución del contrato (art. 7, V)
Mostrar la agenda y crear reuniones, cuando el usuario conecta la agenda	Ejecución del contrato (art. 7, V), con autorización del usuario en la cuenta de Google o Microsoft
Enviar notificaciones a los dispositivos elegidos por el usuario	Ejecución del contrato (art. 7, V)
Informes de uso para los administradores de la propia Empresa Cliente	Interés legítimo de la Empresa Cliente (art. 7, IX)
Responder comentarios y pedidos de soporte	Interés legítimo de Haaify (art. 7, IX) y ejecución del contrato
Cobro, gestión de la suscripción y avisos sobre la cuenta (prueba gratis, espacio, incidentes)	Ejecución del contrato (art. 7, V)
Conservación de los registros de acceso durante 6 meses	Cumplimiento de obligación legal (art. 7, II; Marco Civil de Internet, art. 15)
Seguridad, monitoreo y prevención de fraudes	Interés legítimo (art. 7, IX)

Lo que no hacemos: no vendemos datos; no usamos el contenido de las conversaciones para publicidad ni para entrenar modelos de inteligencia artificial; el equipo de Haaify no lee las conversaciones de las Empresas Clientes. El panel de Haaify muestra solo números de uso (cantidad de personas, mensajes y espacio ocupado). Haaify solo ve lo que un usuario le envía directamente (comentario o pedido de soporte).

4. Integración con Blip

Cuando la Empresa Cliente conecta Haaify Talks a Blip, informando las claves (Keys) del enrutador y del bot de atención, la aplicación consulta Blip para mostrar la fila de Blip Desk, la ficha del cliente final, las respuestas rápidas, las campañas y el estado de la plataforma, y para

ejecutar las acciones que pida un usuario autorizado (transferir, cerrar con etiquetas, comentar, bloquear o desbloquear a un cliente). El resumen de la conversación que aparece en la ficha del cliente lo genera la propia Blip (Copilot), cuando está disponible en el contrato de la Empresa Cliente; si no, Talks arma un resumen simple, sin inteligencia artificial. Las claves se guardan solo en el servidor, nunca en el navegador. Los datos de los clientes finales siguen en Blip; Haaify Talks guarda solo lo necesario para la función (por ejemplo, el registro de quién bloqueó a un cliente y la tarjeta que un usuario decidió compartir en una conversación).

5. Uso de datos de Google y Microsoft

Al iniciar sesión con Google, recibimos nombre, correo y la dirección de la foto de perfil para confirmar la identidad y mostrar la foto en el perfil (el usuario puede cambiarla o quitarla en Mi perfil; la imagen se carga directamente de los servidores de Google). Si el usuario conecta la agenda (permiso *calendar.events.owned* de Google, limitado a las agendas del propio usuario, o la agenda de Outlook / Microsoft 365, que no es forma de inicio de sesión), la aplicación crea las reuniones pedidas y muestra los próximos compromisos. No guardamos el contenido de la agenda en nuestros servidores, solo la tarjeta de la reunión que el usuario compartió en una conversación. El uso de la información recibida de las API de Google cumple la *Política de Datos del Usuario de los Servicios de API de Google*, incluidos los requisitos de Uso Limitado. La autorización puede quitarse en cualquier momento en myaccount.google.com/permissions o en la configuración de la cuenta de Microsoft.

Si el usuario informa un **enlace de agenda (.ics)**, el servidor de Talks lo descarga para mostrar los compromisos y mantiene la copia solo en memoria, durante hasta 5 minutos; no se graba nada en disco.

6. Cookies y almacenamiento en el navegador

- **Cookie de sesión (esencial):** mantiene al usuario conectado de forma segura. Está protegida (httpOnly, solo por conexión segura) y ningún script de la página puede leerla. Sin ella el inicio de sesión no funciona.
- **Preferencias en el navegador:** tema claro/oscuro, idioma y avisos ya vistos se guardan en el propio navegador del usuario.
- No usamos cookies de publicidad ni de rastreo de terceros. Las páginas públicas de Haaify Talks no cargan fuentes ni scripts de terceros.

7. Con quién compartimos

Usamos proveedores (suboperadores) que tratan datos solo según nuestras instrucciones y con obligaciones de seguridad y confidencialidad:

Proveedor	Para qué	Lugar
DigitalOcean	Hosting de la aplicación, la base de datos, los archivos y las copias de seguridad	Estados Unidos
Resend	Envío de correos: códigos de acceso, avisos de la prueba gratis y de la cuenta, alertas y avisos de incidente	Estados Unidos
Google	Inicio de sesión, foto de perfil, Google Calendar y Google Meet (cuando el usuario los usa)	Global
Microsoft	Agenda de Outlook / Microsoft 365 y Teams (cuando el usuario los conecta)	Global

Proveedor	Para qué	Lugar
Blip / Take Blip	Integración de atención (incluido el resumen de la conversación por Copilot), suscripción por la Blip Store y código por WhatsApp (cuando está activo)	Brasil
Servicios de notificación del navegador (Apple, Google, Mozilla, Microsoft)	Entregar las notificaciones en el dispositivo del usuario (contenido cifrado)	Global
GIPHY	Búsqueda de GIF (recibe solo el término buscado)	Estados Unidos

También podemos compartir datos cuando lo exija la ley o una orden de autoridad competente. Las integraciones adicionales activadas por la propia Empresa Cliente (por ejemplo, Monday o webhooks) reciben solo los datos que ella configure.

8. Transferencia internacional

Parte de los proveedores está fuera de Brasil (principalmente en Estados Unidos). Estas transferencias siguen el art. 33 de la LGPD y la Resolución CD/ANPD n.º 19/2024, con cláusulas contractuales y salvaguardas que garantizan un nivel de protección compatible con la ley brasileña.

9. Por cuánto tiempo guardamos

- **Durante el contrato:** el historial de mensajes es permanente, por decisión del producto (los usuarios no pueden borrar los mensajes; las ediciones guardan la versión anterior).
- **Después de la cancelación:** el acceso se suspende y el usuario Master puede descargar los datos en Administración › Exportar conversaciones durante hasta **30 días**. Los datos se **eliminan en hasta 90 días** después de la cancelación, incluso de las copias de seguridad al final del ciclo de rotación.
- **Registros de acceso** (fecha, hora e IP): 6 meses, como exige el Marco Civil de Internet (Ley 12.965/2014); después se borran automáticamente.
- **Registros técnicos del servidor** (sin contenido de mensajes, correos ni teléfonos): 30 días.
- **Copias de seguridad de la base de datos:** 30 días.
- **Datos fiscales y de cobro:** por el plazo exigido por la legislación tributaria.

10. Seguridad

Conexión cifrada (HTTPS), datos separados por empresa, enlaces de archivo firmados y temporales, claves de integración guardadas solo en el servidor, cookie de sesión protegida, protección contra pedidos falsificados (CSRF), perfiles de acceso (administrador, supervisor y usuario), monitoreo las 24 horas con alarmas automáticas, copias de seguridad diarias con verificación automática de restauración y registro de las acciones hechas en la atención. Si Talks queda fuera de servicio, avisamos a los administradores de la Empresa Cliente en hasta 30 minutos después de identificar el problema. En caso de incidente de seguridad que pueda causar riesgo o daño relevante a los titulares, comunicamos a la Empresa Cliente en hasta 24 horas después de confirmarlo, para que ella pueda comunicar a la ANPD y a los titulares, como prevé la LGPD.

11. Tus derechos

Puedes pedir: confirmación de que tratamos tus datos, acceso, corrección, anonimización, bloqueo o eliminación de datos innecesarios, portabilidad, información sobre el intercambio de datos y revocación del consentimiento. Como Haaify actúa en nombre de la Empresa Cliente, los

pedidos sobre conversaciones y datos de tu empresa se envían a su administrador; ayudamos a atenderlos en hasta 15 días.

12. Contacto y Encargado (DPO)

Encargado de datos de Haaify: **Daniel Batista Ferreira** · daniel.ferreira@haaify.com. Soporte: suporte@haaify.com · talks.haaify.com/es/soporte.

13. Cambios

Esta política puede actualizarse. Los cambios relevantes se avisarán en la aplicación con anticipación. Consulta también los Términos de Uso y el Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA). En caso de diferencia, prevalece la versión en portugués.