

Política de Privacidade e Termos de Uso

Introdução

Ao usar a Mifix, você confia suas informações a nós. Temos o compromisso de manter essa confiança.

Esta política descreve os dados que coletamos, como eles são usados e compartilhados e suas escolhas quanto a esses dados.

Última alteração: 28 de maio de 2019

Entrada em vigor: 28 de maio de 2019

Coleta e usos de dados

Âmbito

RESUMO

Esta política aplica-se a qualquer usuário dos serviços da Mifix, incluindo usuários de apps, sites, recursos ou outros serviços da Mifix.

Esta política descreve como a Mifix e suas afiliadas coletam e usam dados pessoais para prestar os nossos serviços. Esta política se aplica a todos os usuários de nossos apps, sites, recursos.

Esta política se aplica especificamente a:

- **Usuários:** aqueles que solicitam ou recebem o serviço
- **Prestadores/Técnicos parceiros:** aqueles que fornecem o serviço individualmente

Esta política também se aplica aqueles que fornecem informações a Mifix em conexão com um aplicativo para usar nossos serviços ou cujas informações a Mifix recebe em conexão com seus serviços). Para efeitos desta política, todos aqueles que estão sujeitos a ela são chamados de “usuários”.

As práticas descritas nesta política estão sujeitas as leis vigentes nos locais onde operamos. Isso quer dizer que só praticamos o que está descrito aqui se as leis do país ou da região em questão autorizarem essas práticas. Entre em contato conosco se tiver dúvidas sobre nossas práticas.

Responsável pelo tratamento dos dados

Informações que coletamos

RESUMO

A Mifix coleta:

- Dados que você passa a Mifix, como quando você cria sua conta da Mifix.
- Dados gerados quando você usa nossos serviços, como localização, utilização e informações do aparelho.
- Dados de outras fontes, como parceiros da Mifix e terceiros que usam os API da Mifix.

Os dados a seguir são coletados pela Mifix ou em nome dela:

1. Dados fornecidos por você

Estes dados podem incluir:

- **Perfil de usuário:** coletamos dados quando você cria ou altera sua conta. Esses dados podem incluir seu nome, e-mail, número de telefone, nome e senha de login, endereço, números de identificação civil, como carteira de habilitação ou passaporte, se exigido por lei, data de nascimento, foto e assinatura. Inclui ainda dados do veículo. Também estão incluídas as configurações e preferências que você seleciona na sua conta.
- **Dados da verificação de segurança:** podemos coletar dados da verificação de segurança se você se cadastrar para usar os serviços da Mifix como prestador de serviço. Entre esses dados, podem estar seu histórico do prestador ou seus antecedentes criminais.

- **Dados demográficos:** podemos coletar dados demográficos sobre você, inclusive por meio de pesquisas com usuários.
- **Conteúdo de usuários:** Podemos coletar dados que você envia quando entra em contato com o suporte ou interage conosco de qualquer forma.

2. Dados gerados quando você usa os nossos serviços

Estes dados podem incluir:

- **Dados de localização**

Dependendo dos serviços que você usa e das configurações do seu app ou permissões do aparelho, a Mifix pode coletar sua localização exata ou aproximada determinada por meio de dados como GPS, endereço IP e WiFi.

- Se você for um prestador/técnico parceiro, a Mifix coleta dados de localização quando o app da Mifix está sendo executado em primeiro plano ou em segundo do seu aparelho.
- Se você for um usuário e consentiu o processamento dos dados de localização, a Mifix coleta esses dados quando o app está sendo executado em primeiro plano e segundo plano.
- Os usuários podem usar o app da Mifix sem permitir que a Mifix colete seus dados de localização. No entanto, isso pode afetar a funcionalidade disponível no seu app. Por exemplo, se você não autorizar a Mifix a coletar seus dados de localização, vai ser necessário inserir manualmente a localização do equipamento.

- **Dados de transação**

Coletamos dados de transações relacionados ao uso que você faz dos nossos serviços, incluindo o tipo de serviço que você solicita ou oferece, dados dos seus “pedidos de serviço”, dados de “fechamento” (ocorrência, motivo, solução, data e horário em que o serviço foi prestado, se gerou cobrança ou não, valor cobrado, distância percorrida).

Dados de uso

- Coletamos dados sobre como você interage com os nossos serviços. Entre esses dados estão, por exemplo, datas e horários de acesso, recursos do app ou páginas acessadas, falhas do app e outras atividades do sistema, tipo de navegador e sites ou serviços de terceiros que você estava usando antes de interagir com os nossos serviços. Em alguns casos, fazemos essa coleta por meio de cookies, tags de pixels e tecnologias similares que criam e mantêm identificadores únicos.

- **Dados do aparelho**

Podemos coletar dados sobre os aparelhos que você usa para acessar os nossos serviços, inclusive modelos de hardware, endereço IP do aparelho, sistemas operacionais e versões, software, nomes e versões de arquivos, idioma de preferência, identificadores únicos do aparelho, identificadores de publicidade, números de série, dados de movimento do aparelho e dados da rede móvel.

- **Dados de comunicação**

Permitimos que os usuários se comuniquem entre si e com a Mifix por meio dos apps da Mifix e outros serviços. Por exemplo, permitimos que prestadores/técnicos parceiros, usuários enviem mensagens de texto uns para os outros... A Mifix também pode usar esses dados para serviços de suporte ao cliente.

3. Dados de outras fontes

Esses dados podem incluir:

- Feedback de usuários, como avaliações ou elogios.
- Usuários que solicitam serviços para você ou em seu nome.
- Usuários ou outras pessoas que fornecem dados relativos a reclamações ou contestações.
- Parceiros comerciais da Mifix com os quais você cria ou acessa sua conta, como prestadores de serviço, serviços de redes sociais, apps ou sites que usam as APIs da Mifix ou que a API da Mifix usa (por exemplo, [Google Maps](#) e [Waze](#)).
- Fontes abertas ao público.
- Prestadores de serviços de marketing.

A Mifix pode combinar os dados coletados dessas fontes com outros dados que possui.

Como usamos suas informações

RESUMO

A Mifix coleta e usa informações para possibilitar atendimentos e outros produtos e serviços de forma confiável e prática. Também usamos as informações que coletamos:

- Para melhorar a segurança de nossos usuários e serviços
- Para o suporte ao cliente
- Para pesquisa e desenvolvimento
- Para possibilitar a comunicação com ou entre usuários

A Mifix não vende nem compartilha suas informações pessoais com terceiros para fins de marketing direto de terceiros.

A Mifix usa os dados que coleta para os seguintes fins:

1. **Fornecer recursos e serviços**

A Mifix usa os dados que coleta para fornecer, personalizar, manter e melhorar seus produtos e serviços. Isso inclui usar os dados para:

- Criar e atualizar sua conta.
- Confirmar sua identidade.
- Viabilizar o atendimento.
- Acompanhar os atendimentos.
- Viabilizar recursos que permitam a você compartilhar informações com outras pessoas, como quando você envia um elogio sobre um prestador/técnico parceiro.
- Realizar operações internas necessárias para prestar nossos serviços, inclusive para solucionar problemas de software e operacionais, conduzir análise de dados, testes e pesquisas, e monitorar e analisar tendências de uso e atividade.

2. **Segurança**

A Mifix usa seus dados para ajudar a manter a segurança e a integridade de nossos usuários e serviços. Isso inclui, por exemplo:

- Fazer uma triagem de prestadores/técnicos parceiros antes de autorizar que eles usem nossos serviços e em intervalos subsequentes, inclusive a revisão da checagem de antecedentes.
- Usar dados dos aparelhos dos prestadores/técnico parceiros para identificar comportamentos de direção perigosa, como velocidade acima do limite ou frenagens e acelerações bruscas, e conscientizá-los a esse respeito.
- Nosso recurso de confirmação de identidade em tempo real, que solicita que os prestadores/técnicos parceiros enviem uma selfie para poderem ficar online. Ele nos ajuda a confirmar se o prestador/técnico parceiro que está usando o app é o titular da conta da Mifix. Assim, evitamos fraudes e protegemos nossos usuários.
- Usar dados do aparelho, de localização, de perfil, de utilização, entre outras, para evitar, detectar e combater fraudes e atividades perigosas. Isso inclui o processamento desses dados, em certos países, para identificar práticas ou padrões que indicam fraude ou risco de incidentes relacionados à segurança. Também pode incluir dados de terceiros. Em certos casos, esses incidentes podem levar à desativação por meio de decisão automatizada.
- Usar avaliações de usuários para incentivar a melhoria e justificar a desativação de prestadores/técnicos parceiros.

3. **Suporte ao cliente**

A Mifix usa os dados que coleta (incluindo gravações de ligações para o suporte, com o seu conhecimento e consentimento prévios) para oferecer assistência quando você entra em contato com nosso suporte ao cliente nas seguintes circunstâncias:

- Encaminhar suas dúvidas ao especialista de suporte da Mifix mais apropriado
- Investigar e resolver seus problemas
- Monitorar e aprimorar nosso atendimento

4. **Pesquisa e desenvolvimento**

A Mifix pode usar aos dados que coleta para fins de teste, pesquisa, análise e desenvolvimento de produtos. Isso nos permite melhorar e aumentar a segurança de nossos serviços.

5. **Comunicação entre usuários**

A Mifix usa os dados que coleta para possibilitar a comunicação entre os usuários. Por exemplo, os prestadores/técnicos parceiros pode enviar SMS ou ligar para o usuário.

6. Comunicação da Mifix

A Mifix pode usar os dados que coleta para enviar a você informações sobre produtos, serviços, promoções, pesquisas, estudos, notícias, atualizações e eventos.

7. Procedimentos e exigências legais

Podemos usar os dados que coletamos para investigar ou solucionar reclamações ou controvérsias relacionadas ao seu uso dos serviços da Mifix, conforme permitido pelas leis vigentes, ou em resposta a solicitações de agências reguladoras, órgãos governamentais e inquéritos oficiais.

Cookies e tecnologias de terceiros

RESUMO

A Mifix e seus parceiros usam cookies e outras tecnologias de identificação em nossos apps, sites, e-mails e anúncios online para os fins descritos nesta política.

Os cookies são pequenos arquivos de texto armazenados no seu navegador ou aparelho por sites, apps, mídia online e anúncios. **A Mifix usa cookies e tecnologias similares com os seguintes fins:**

- Autenticar usuários
- Lembrar preferências e configurações de usuários
- Determinar a popularidade de um conteúdo
- Analisar tendências e tráfego e obter um entendimento geral dos comportamentos online e dos interesses das pessoas que interagem com nossos serviços. Podemos também permitir que outros prestem serviços de medição e análise de público para nós, que mostrem anúncios na Internet em nosso nome e que monitorem e relatem o desempenho desses anúncios. Essas entidades podem usar cookies, web beacons, SDKs e outras tecnologias para identificar seu aparelho quando você usar nossos serviços.

Compartilhamento e divulgação de informações

RESUMO

Alguns dos produtos, serviços e recursos da Mifix exigem que compartilhemos informações com outros usuários ou a seu pedido. Poderemos compartilhar também suas informações com nossas afiliadas, subsidiárias e parceiros comerciais, ou por motivos legais ou em caso de reclamações ou disputas.

A Mifix pode compartilhar as informações que coleta:

1. Com outros usuários

- Por exemplo, se você for um usuário, podemos compartilhar com os prestadores/parceiros técnicos o seu nome, foto, locais de atendimento, problemas reportados.
- Se você for um prestador/técnico parceiro, podemos, por exemplo, compartilhar informações com os usuários, inclusive seu nome e foto; sua localização; a média das suas avaliações dadas pelos usuários; número total de atendimentos, o tempo que você já usa o app da Mifix; e informações de contato (dependendo das leis vigentes).

2. Com prestadores de serviço e parceiros comerciais da Mifix

A Mifix pode transmitir informações a seus fornecedores, consultores, parceiros de marketing, firmas de pesquisa e outros prestadores de serviço ou parceiros comerciais. Isso pode incluir, por exemplo:

- Prestadores de serviços de verificações de segurança (apenas para prestadores/parceiros técnicos).
- Provedores de armazenamento em nuvem.
- Clientes/Parceiros que receberão o atendimento
- Parceiros de marketing e provedores de plataformas de marketing.
- Provedores de análise de dados.

- Fornecedores que ajudam a Mifix a melhorar a segurança dos seus apps.
- Consultores, advogados, contadores e outros prestadores de serviços profissionais.

3. Por motivos legais ou no caso de controvérsias

A Mifix pode compartilhar suas informações se acreditar ser necessário para cumprir leis e regulamentos vigentes, acordos de operação, processos judiciais ou solicitações governamentais, ou se a divulgação for apropriada devido a preocupações com segurança ou similares.

Isso inclui o compartilhamento de suas informações com autoridades policiais/jurídicas, autoridades governamentais, aeroportos (se exigido pelas autoridades do aeroporto como condição de operação nas instalações) ou outros terceiros se for necessário para a aplicação de nossos Termos de Serviço, contratos de usuário ou outras políticas, para proteger os direitos ou propriedade da Mifix ou direitos, segurança ou propriedade de terceiros ou, no caso de uma reclamação ou disputa relacionada ao seu uso de nossos serviços. Se você usar o cartão de crédito de outra pessoa, as leis podem exigir que compartilhem suas informações com o titular do cartão, inclusive os dados das suas viagens.

Isso também inclui o compartilhamento das suas informações com outras pessoas relacionadas, ou durante as negociações de fusões, vendas de ativos da empresa, consolidações e reestruturações, financiamentos ou aquisições de todo ou parte do nosso negócio por outra empresa.

4. Com seu consentimento

A Mifix pode compartilhar suas informações por outros motivos não descritos nesta política mediante sua notificação e seu consentimento.

Retenção e exclusão de informações

RESUMO

A Mifix vai reter suas informações de perfil, entre outras, enquanto você mantiver sua conta.

A Mifix armazena informações de transação, localização e uso, entre outras, durante 7 anos, quando relacionadas a exigências regulatórias, fiscais, de seguro, entre outras, dos locais em que operamos. Depois desse período, a Mifix exclui ou torna anônimas essas informações, conforme as leis vigentes.

Os usuários podem solicitar a exclusão de suas contas a qualquer momento. Depois dessa solicitação, a Mifix exclui as informações que não é obrigada a reter e restringe o uso ou acesso a todas as informações que é obrigada a reter.

A Mifix exige que o usuário preencha as informações de perfil para prestar os serviços e vai reter essas informações enquanto você mantiver sua conta da Mifix.

A Mifix armazena certas informações, inclusive de transação, localização, aparelho e uso por pelo menos 7 anos quando relacionadas a exigências regulatórias, fiscais, de seguro, entre outras, dos locais em que operamos. Quando essas informações não forem mais necessárias para a prestação de serviços, suporte ao cliente, aprimoramento da experiência do usuário ou outros fins operacionais, a Mifix toma providências para evitar o acesso a elas ou o uso dessas informações para qualquer fim que não seja o cumprimento dessas exigências, a garantia da segurança ou a prevenção e detecção de fraudes.

Você pode solicitar a exclusão da sua conta a qualquer momento nas “Configurações de privacidade” no app da Mifix. Depois dessa solicitação, a Mifix vai excluir as informações que não é obrigada a reter. Em algumas circunstâncias, pode ser que a Mifix não possa excluir sua conta, como no caso de haver valores pendentes na conta ou alguma reclamação ou disputa ainda sem resolução. Depois que esse problema for resolvido, a Mifix vai excluir sua conta da forma descrita acima.

A Mifix também pode reter certas informações, caso necessário, por interesses comerciais legítimos, como prevenção de fraudes e aprimoramento da segurança dos usuários. Por exemplo, se a Mifix encerrar a conta de um usuário por causa de um comportamento perigoso ou incidentes de segurança, a Mifix vai poder reter certas informações sobre essa conta para evitar que esse usuário abra uma nova conta no futuro.

Opções e transparência

RESUMO

A Mifix oferece as seguintes maneiras de visualizar e controlar os dados que ela coleta:

- configurações de segurança no app

- **permissões do aparelho**

A. CONFIGURAÇÕES DE PRIVACIDADE

A seção de Privacidade do menu permite aos usuários definir ou alterar as preferências de acesso à localização e aos contatos, bem como as preferências de recebimento de notificações móveis da Mifix. Veja a seguir informações sobre essas configurações, aprenda a defini-las ou alterá-las e saiba o que acontece se elas forem desativadas.

- **Dados de localização**
 - A Mifix usa os serviços de localização do seu aparelho para que seja mais fácil pedir uma viagem tranquila e de confiança quando você precisar. Os dados de localização nos ajudam a melhorar os nossos serviços, incluindo embarques, navegação e suporte ao cliente.
 - Você pode ativar, desativar ou ajustar seus dados de localização a qualquer momento pelo menu “Configurações de privacidade” no app da Mifix ou pelas configurações do seu aparelho. No entanto, desativar os serviços de localização do seu aparelho afeta o uso do app. Por exemplo, você vai precisar inserir manualmente os locais de atendimento. Além disso, durante o atendimento, os dados de localização vão ser coletados do prestador/técnico parceiro e conectados à sua conta, mesmo que você não ative a coleta de dados de localização pela Mifix.
- **Compartilhar localização em tempo real**
 - Se você tiver ativado os serviços de localização no seu aparelho, também é possível permitir que a Mifix compartilhe sua localização com o prestador/técnico parceiro desde o momento da solicitação até o início do atendimento.
 - Você pode ativar ou desativar esse compartilhamento a qualquer momento no menu “Configurações de privacidade” no app da Mifix.

B. PERMISSÕES DO APARELHO

A maioria das plataformas móveis (iOS, Android, etc.) define certos tipos de dados do aparelho que os apps não podem acessar sem o seu consentimento. Essas plataformas usam sistemas de permissão diferentes para obter seu consentimento. A plataforma iOS vai te alertar na primeira vez que o app da Mifix quiser permissão para acessar certos tipos de dados e vai perguntar se você concorda (ou não) em dar essa permissão. Os aparelhos Android vão te notificar sobre as permissões que o app da Mifix solicita antes de você usá-lo pela primeira vez e parte do princípio de que você dá seu consentimento se usar o app.

C. VISUALIZAÇÃO DE AVALIAÇÕES

Depois de cada atendimento, prestadores/técnicos serão avaliados.

A avaliação do prestador/técnico parceiro está disponível na seção “Avaliações” do app de parceiro.

D. EXPLICAÇÕES, CÓPIAS E CORREÇÕES

Você pode solicitar que a Mifix:

- Explique com detalhes quais foram os dados coletados sobre você e como eles são usados.
- Forneça uma cópia dos dados que ela coletou sobre você.
- Corrija eventuais dados incorretos que ela tenha sobre você.

Para fazer essas solicitações, entre em contato com a Mifix.

Você também pode alterar o nome, o número de telefone e o e-mail associados à sua conta no menu “Configurações” dos apps da Mifix. Também é possível acessar o seu histórico de atendimentos.

Atualizações desta política

RESUMO

Podemos atualizar esta política ocasionalmente.

Ocasionalmente, poderemos atualizar esta política. Se fizermos alterações significativas, vamos notificar essas alterações através dos apps Mifix ou por outros meios, como e-mail. Se permitido pelas leis aplicáveis, ao usar nossos serviços após essa notificação, você consentirá nossas atualizações referentes a esta política.

Recomendamos que você reveja periodicamente esta política para saber as informações mais recentes sobre nossas práticas de privacidade. Vamos disponibilizar também as versões anteriores de nossas políticas de privacidade.