PAYNOTAS · DOCUMENTO JURÍDICO

# Política de Retenção, Exportação e Eliminação de Dados

Versão 1.1 · 17/11/2026

## 1. Objetivo

Esta Política define por quanto tempo o PayNotas guarda cada tipo de dado, como o CLIENTE pode obter os arquivos e como os dados são eliminados.

## 2. Princípios

A guarda segue finalidade, necessidade, obrigação legal, segurança, exercício regular de direitos e capacidade técnica de eliminação segura.

## 3. Prazos por tipo de dado

| Tipo de dado | Prazo de guarda |
|---|---|
| XML e PDF das notas emitidas | 5 (cinco) anos, inclusive depois do fim do contrato |
| Dados cadastrais e do contrato | durante o contrato e depois pelo prazo legal de guarda e de exercício de direitos |
| Registros de acesso ao serviço | no mínimo 6 (seis) meses |
| Registros de auditoria e de segurança | pelo tempo necessário à investigação de fraude, incidente, disputa ou obrigação legal |
| Texto dos comandos e pedidos de emissão | junto com o registro da operação a que se referem |
| Áudio de comando por voz | apagado logo depois da transcrição |
| Atendimentos | pelo tempo necessário à solução, ao histórico do relacionamento e à defesa de direitos |
| Cópias de segurança | cifradas, por até 5 (cinco) anos, e apagadas pelo ciclo técnico |

3.1. O prazo de 5 anos para as notas foi definido para acompanhar o prazo fiscal. O CLIENTE continua responsável por guardar os próprios documentos fiscais pelo prazo que a lei exigir para ele e deve manter cópia própria.

3.2. Os registros de acesso seguem o art. 15 do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), que hoje fixa 6 meses para provedores de aplicação.

## 4. Encerramento da conta

4.1. No encerramento, o TITULAR recebe por e-mail o pacote compactado com o XML e o PDF das notas emitidas.

4.2. Depois do encerramento, o acesso é bloqueado. As notas continuam guardadas até completar 5 anos e os demais dados seguem os prazos do item 3. Ao fim de cada prazo, os dados são eliminados ou anonimizados.

4.3. A recuperação de dados que já saíram do ambiente ativo não é garantida e, quando possível, pode depender de serviço específico.

## 5. Suspensão por falta de pagamento

Na suspensão por falta de pagamento, estorno ou contestação, nada é apagado. O TITULAR recebe por e-mail o pacote com o XML e o PDF das notas emitidas, e os dados continuam guardados pelos prazos do item 3.

## 6. Exportação

6.1. Enquanto a conta estiver ativa, o TITULAR pode baixar o XML e o PDF de cada nota no painel.

6.2. A exportação em lote pelo painel ainda não está disponível. Até lá, o pacote completo é enviado por e-mail na suspensão e no encerramento, e pode ser pedido pelo e-mail contato@paynotas.com.br.

6.3. O PDF não substitui o arquivo XML oficial quando a lei exigir a guarda do arquivo eletrônico original.

## 7. Suspensão da eliminação

A eliminação pode ser suspensa quando necessário para:

- cumprir ordem judicial ou administrativa válida
- preservar prova
- investigar fraude ou incidente
- cumprir obrigação legal ou regulatória
- exercer direitos

## 8. Eliminação segura

A eliminação usa método compatível com cada tipo de armazenamento, como exclusão lógica, sobrescrita ou descarte da chave de cifra.

## 9. Pedidos de titulares

Pedidos de eliminação são avaliados conforme a LGPD. O direito de eliminação não é absoluto e pode ser limitado pela obrigação de guarda das notas fiscais ou por outra hipótese legal de conservação.