

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1. INFORMAÇÕES GERAIS

Nossa empresa adota uma **política de respeito** com os dados pessoais de nossos clientes, sejam dados sensíveis, ou de crianças e adolescentes, para fins e necessidades específicos, mantendo-os seguros.

Essa política se baseia no respeito aos direitos humanos, especialmente na proteção dos direitos humanos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade de nossos clientes. Está de acordo com o disposto na Lei n. 13.709/18 (também conhecida como Lei Geral de Proteção de dados - LGPD), bem como com a *General Data Protection Regulation 2018 (GDPR)*.

Nossa atividade é relacionada a processos de venda de veículos, peças automotivas, acessórios e serviços complementares, tais como a assistência técnica veicular e, por tais razões, precisamos coletar, produzir, recepcionar, classificar, utilizar, acessar, reproduzir, transmitir, distribuir, processar, arquivar, armazenar, eliminar, avaliar ou controlar informações, modificar, comunicar, transferir, difundir ou extrair dados pessoais de nossos clientes.

Também como respeito a você, cliente, queremos informá-lo, de forma clara e específica, quais são direitos você pode invocar para ajudar a proteger sua privacidade.

Para isso, é importante que você leia esta Declaração de Privacidade que usamos para utilização de seus dados pessoais, de forma que nos reservamos no direito de atualizar esta Declaração segundo a necessidade.

1.2. REFERÊNCIAS E CONCEITOS

Quando nos referirmos a “nós”, “nosso”, “revendedor”, “para nós”, tais categorias querem significar a nossa **Concessionária**, bem como eventuais empresas a nós associadas.

Quando nos referimos a “seu(s)”, “sua(s)”, “você”, desejamos nos referir a você, nosso cliente, que forneceu seus dados pessoais para nós.

Também é importante você conhecer as seguintes designações, conforme a LGPD, as quais podem aparecer no decorrer de nossa Política de Privacidade:

- a) **TITULAR:** é a **pessoa NATURAL (FÍSICA)** a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- b) **CONTROLADOR:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais (nesse caso, somos nós);
- c) **OPERADOR:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador (são nossos parceiros, para os quais enviamos seus dados pessoais);
- d) **AGENTES DE TRATAMENTO:** são o Controlador e o Operador;
- e) **TRATAMENTO DE DADOS:** toda operação realizada com dados pessoais, como coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento,

arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle de informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

f) **ENCARREGADO (DPO)**: pessoa indicada pelo Controlador e Operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.

g) **CONSENTIMENTO**: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o Titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada, para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular.

h) **ANONIMIZAÇÃO**: utilização dos meios técnicos e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

1.3. MOTIVOS E FINALIDADES DE COLETARMOS SUAS INFORMAÇÕES

Para fornecermos nossos serviços para você, precisamos coletar seus dados, inclusive em razão de requisitos legais para preenchimento de documentos obrigatórios, como notas fiscais, encaminhamento de informações aos Órgãos Estatais, conforme determinações legais, etc.

Utilizamos suas informações pessoais também para podermos fornecer serviços de vendas de carros de qualidade, que é o principal norte de nossos negócios, juntamente com opções de serviços financeiros, leasing e outros (consórcios, seguros etc.), quando você nos solicitar.

Também desejamos coletar seus dados porque queremos mantê-lo em contato com nossa empresa, a fim de que possamos comercializar e vender nossos outros produtos e serviços, oferecendo no nossas instalações de manutenção, remessa de eventuais avisos legais (como *recalls*), divulgando e enviando-lhe promoções, vantagens, benefícios e convites.

Tais dados poderão ser coletados diretamente pela nossa equipe de vendas, administração, peças, serviços e técnicos, pelo site de nossa empresa, por quaisquer aplicativos e tecnologias utilizadas por nós direta, ou indiretamente, através de um provedor de serviços terceirizado em nosso nome. Para isso, você terá opções sobre quais dados você desejará nos fornecer, cujos dados serão coletados e armazenados conforme estabelecido nesta Declaração de Privacidade.

Nossa Política de Privacidade deixará você à vontade para não receber nossas comunicações de *marketing*, que serão enviadas somente se você nos autorizar. Respeitaremos sempre a sua manifestação para os casos onde não deseje receber nossas comunicações como marketing, novos serviços e semelhantes.

Esclarecemos a você que suas informações não são vendidas para terceiros. Suas informações, como visto, somente serão enviadas para aqueles Operadores que intervenham necessariamente no negócio, ou autorizados por você, ou para parceiros selecionados que nos ajudam a fornecer informações, produtos e serviços que você nos solicitará, como, por exemplo, financeiras, seguradoras, administradoras de consórcios, reboques, assistência remota etc..

Mais especificamente, poderemos utilizar seus dados pessoais eventualmente coletados para qualquer uma das seguintes finalidades:

a) PROCESSOS UTILIZADOS NA AQUISIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO:

a.1) Compra de veículo ou prestação de algum serviço, ou encomenda de algum veículo, ou serviço: em tais situações, obtemos e inserimos os dados pessoais relevantes em nosso sistema de gerenciamento (DMS), os quais não são armazenados diretamente por nós, mas o número de referência dos pedidos é mantido no sistema de gerenciamento.

a.2) financiamento, leasing de veículo, seguro, consórcios: nestas situações, auxiliamos nossos clientes na obtenção de financiamento e/ou leasing de automóveis de uma variedade de terceiros (Operadores) de forma permanente, como bancos, seguradoras, consórcios, não se limitando aos mesmos, de forma que, caso necessário, outros poderão ser adicionados.

a.3) Marketing para potenciais clientes: nossa equipe de vendas, serviços e/ou marketing coletam tais informações quando qualquer cliente, ou potencial cliente, realiza o contato com a nossa Concessionária. Então, registramos tais dados em nosso Sistema de gerenciamento de relacionamento com clientes e/ou DMS e/ou Encarregado (DPO), e usamos tais informações para comercializar para você, de forma que esses dados podem ser enviados para provedores de serviços terceirizados para finalidades de armazenamento, marketing, etc..

a.4) Pesquisa de satisfação do cliente: a pesquisa de satisfação é uma importante ferramenta de respeito ao consumidor. Com ela poderemos avaliar se nossos serviços atingiram a finalidade pela qual você nos contactou, ou se, com base nela, você nos deseja contratar. Assim, enviamos tais pesquisas para você com base nos dados pessoais que são extraídos de nosso sistema de gerenciamento, podendo incluir clientes e potenciais clientes. Tal contato pode ser realizado com todos aqueles que interagem conosco, desde a visitação de nosso ambiente físico, virtual, até a fase contratual e pós contratual, os quais poderão ser avaliados sobre sua experiência com a nossa Concessionária.

a.5) Melhoria de qualidade e treinamento de pessoal: dados recebidos de nossas chamadas telefônicas, documentos escritos, detalhes armazenados em nosso servidor interno, ou externo, comunicações recebidas pelo nosso site são mantidas em nosso servidor têm também a finalidade de otimizarmos os serviços e realizarmos melhorias na qualidade e treinamento de nossas equipes.

b) COMPLIANCE e SEGURANÇA: nossa empresa tem um compromisso sério com a adoção de medidas legais de controle e combate à corrupção, especialmente nas práticas Anticorrupção determinadas pela Lei n. 9.613/98 (que dispõe sobre crimes de “lavagem” de dinheiro, ocultação de bens, direitos e valores, alterada pela Lei n. 12.683/2012), Lei n. 12.846/13 (que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira) e demais legislações correlatas.

Para tanto, adotamos medidas que possam mitigar e remediar eventuais riscos de violações à legislação anticorrupção, as quais passam pela coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle de informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de dados pessoais, a fim de proteção à segurança de nossa Concessionária, nossos funcionários e respectivos bens e direitos.

b.1) Ações contrárias à Lavagem de Dinheiro: considerando as disposições decorrentes da Lei n. 9.613/98, especialmente o art. 9º, que obrigam a ora Controladora à identificação de seus clientes, com a manutenção de cadastro atualizado, nos termos de instruções emanadas das autoridades competentes, bem como da manutenção do registro de toda transação em moeda nacional ou estrangeira, títulos e valores mobiliários, títulos de crédito, metais, ou qualquer ativo passível de ser convertido em dinheiro, que ultrapassar limite fixado pela autoridade competente e nos termos de instruções por esta expedidas, inclusive com a comunicação obrigatória ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF – art. 11), os seus dados pessoais também são utilizados para cumprir a legislação pertinente ao combate à lavagem de dinheiro.

Assim, por exemplo, pessoas físicas ou jurídicas que comercializem qualquer bem cujo valor seja igual ou superior a R\$10.000,00 (dez mil reais), ou que intermedieiem sua comercialização, ou cujo pagamento, em dinheiro vivo, seja realizado a partir de R\$30.000,00, ou a realização de operações suspeitas, tem a obrigação legal de manter cadastro do cliente e registro da operação, devendo comunicar ao COAF¹, de forma que o cliente deverá preencher um formulário regulamentar, contendo os dados pessoais necessários, a fim de implementação de tal obrigação legal.

b.2) Documentações de mudança de proprietário: a fim de implementar obrigações legais, precisamos processar os dados decorrentes de documentações de alteração de propriedade, tal como certificados de registro de veículo.

b.3) Incidentes de Segurança/recall de produto: eventuais medidas de segurança de caráter urgente, ou de retirada do produto do mercado poderão ocorrer. Em tais casos, necessitamos dos seus dados pessoais para entrar em contato com você sobre tais situações.

b.4) Dados da Equipe: é fundamental que os titulares de dados que são funcionários da concessionária nos forneçam tais dados, a fim de que possamos utiliza-los em nossas operações, seja para finalidades de recursos humanos, folhas de pagamento, ou de comunicações às autoridades legais (RAIS). Tal processamento é do nosso interesse legítimo como empresa privada e é necessário para implementar as obrigações legais para as quais o Controlador se sujeita.

c) Também poderemos processar seus dados para outros fins, conforme nossa Política de Proteção de Dados, tais como para as seguintes finalidades, que envolvem

c.1) apoio ao cliente:

c.1.1) para respondermos às correspondências que você nos envia e atender suas solicitações, como *test drives*, pedidos de serviços, solicitações de folhetos ou informações sobre veículos específicos;

c.1.2) para podermos fornecer suporte e serviços ao seu veículo, como, por exemplo, serviços de garantia;

c.2) para apoio na compreensão das necessidades de nossos clientes e motoristas:

c.2.1) análise, avaliação e melhoria de nossos produtos e serviços para que a visita pessoal ou virtual de nossos clientes no *site*, aplicativos, centro de atendimento ao cliente e rede de serviços autorizados

¹ Disponível em <http://www.fazenda.gov.br/assuntos/regulacao-e-supervisao/supervisao-para-prevencao-a-lavagem-de-dinheiro/setores-regulados-pelo-coaf>, em 09/11/2020.

sejam mais úteis e agradáveis, podendo tais dados serem agrupados com muitas pessoas (anonimizados), a fim de não identifica-lo pessoalmente;

c.2.2) realização de análises e pesquisas de mercado (inclusive entrar em contato com você sobre pesquisas de clientes), a fim de que possamos entende-lo melhor, bem como suas necessidades, com a finalidade de fornecer ofertas, produtos e serviços personalizados que percebamos do seu interesse. Só lhe enviaremos comunicações de *marketing* se você nos der o seu consentimento para fazê-lo, ou caso tenha sido obtido das formas mencionadas anteriormente;

c.3) para a finalidade de desenvolvimento do produto, como a melhoria da qualidade, desempenho e segurança do automóvel:

c.3.1) podem ser utilizados em alguns casos certos métodos automatizados para análise, combinação e avaliação das informações fornecidas por você, inclusive com o compartilhamento de suas informações com o próprio fabricante do automóvel, das peças, ou terceiros contratados para trabalhos relativos ao seu veículo. A coleta de tais informações é fundamental para podermos oferecer uma experiência mais adequada ao cliente, adaptando e tornando relevantes nossos serviços e comunicações. Exemplo disso é a comunicação que lhe poderemos enviar quando verificarmos o vencimento dos prazos de garantia do seu veículo e a conseqüente necessidade de revisão para que você não perca a garantia do veículo, ou para a realização de manutenção do veículo, oferecendo nossos serviços.

c.4) processamento de dados necessários para promoção de nossos negócios, marcas e produtos e medirmos o alcance e eficácia de nossas campanhas:

c.4.1) para enviarmos de forma periódica informações de *marketing* após a compra de um produto, ou prestação de um serviço, ou pedidos de compra, ou se o navegador foi fechado com itens em seu “carrinho de compras”, ou foi solicitada a realização de *test drive*, panfletos ou outras informações de seu interesse. Como dito anteriormente, somente entraremos em contato com você sobre informações de nossos produtos e serviços se você nos autorizar, de forma que você terá o direito de se opor ao envio de tais informações a qualquer momento pelos nossos canais de comunicação;

c.4.2) para contacta-lo periodicamente com informações de *marketing* (nas condições acima mencionadas), caso você nos tenha indicado expressamente que está agindo em nome de uma pessoa jurídica, ou onde foram obtidos seus detalhes de contato comercial em nossa rede de serviços autorizados, ou em rede, ou diretório público, relativamente a qualquer informação que nós lhe enviarmos;

c.4.3) para contacta-lo por *e-mail*, ou SMS será incluída uma opção que permite que você se oponha ao recebimento de futuras mensagens, cancelando a inscrição, ou reativando-a, caso você solicite expressamente a reativação em nossos meios de comunicação com o cliente;

c.4.4) para entrarmos em contato com você com publicidade direcionada entregue através de mídias sociais e outras plataformas operadas por outras empresas, exceto se você se opuser expressamente. Você ainda poderá receber publicidade com base nas informações que fornecermos à plataforma, ou porque, a nosso pedido, a plataforma identificou você com atributos semelhantes aos indivíduos cujos detalhes foram por nós recebidos.

c.4.5) para identificar e registrar o momento em que você recebeu, abriu, ou se envolveu com nosso *site*, ou comunicações eletrônicas;

c.4.6) para administrar competições e/ou promoções que você participa conosco periodicamente, com eventual distribuição de brindes e prêmios.

c.5) processamento necessário para operação, com eficácia e eficiência, acerca dos aspectos administrativos e técnicos de nossos negócios:

c.5.1) para verificação e precisão das informações mantidas com você, bem como a criação de um melhor conhecimento sobre você como nosso cliente;

c.5.2) para efeitos de segurança de rede e informações, a fim de que possamos tomar as medidas necessárias para a proteção de suas informações contra perda, dano, roubo ou acesso não autorizado;

c.5.3) para atendimento de suas solicitações sobre o exercício de seus direitos, abaixo delineados;

c.5.4) para lhe informar sobre as atualizações de nossos termos e condições e políticas (comerciais, de privacidade etc.).

c.6) decorrentes de obrigações legais:

c.6.1) para podermos processar suas informações pessoais para cumprir com nossos requisitos legais, seja relativamente aos Departamentos de Trânsito e/ou demais Órgãos Federais, Estaduais e Municipais eventualmente relacionados ao negócio;

c.7) Informações necessárias e obrigatórias:

c.7.1) caso você não nos forneça algumas informações que solicitaremos na negociação e que sejam essenciais e necessárias para a finalidade da aquisição do produto e/ou do serviço pretendido por você, pode ser que não possamos lhe oferecer totalmente nossos serviços, especialmente diante das obrigações legais estabelecidas pelo ordenamento jurídico brasileiro, tais como os dados necessários para preenchimento de Notas Fiscais, comunicações aos Órgãos eventualmente envolvidos (COAF, por exemplo), dentre outras informações.

1.3.1. Cookies e Tecnologias Semelhantes

O website poderá utilizar cookies e tecnologias semelhantes nas páginas.

Cookies são pequenos pacotes de dados que são enviados para o navegador e ficam armazenados em seu dispositivo, que nos permitem entender melhor o comportamento dos visitantes e nos informam quais as partes de nossos sites que foram visitadas, além de contribuir para a eficácia na distribuição de conteúdo.

A maior parte dos navegadores são predefinidos para aceitar cookies de forma automática. Nas configurações do seu navegador é possível alterar isso. Saiba, no entanto, que com os cookies desativados, algumas funcionalidades do site podem não funcionar da forma mais adequada.

d) Legítimo interesse:

Lembramos que a LGPD (art. 10, I e II) também nos autoriza a realizar o tratamento de dados pessoais nos casos de legítimo interesse, tais como apoio e promoção de atividades da Concessionária (I) e para

a proteção, em relação ao titular de dados, do exercício regular de seus direitos, ou prestação de serviços que o beneficiem, respeitadas as legítimas expectativas do titular e seus direitos e liberdades fundamentais (II).

e) Política de Privacidade da Fabricante:

Caso você seja proprietário de veículos e/ou produtos e/ou serviços da **TOYOTA**, a fabricante utiliza a Política de Privacidade disponível no link <https://www.toyota.com.br/politica-de-privacidade>, cujas situações lá previstas também podem ser aplicadas complementarmente à nossa política de privacidade. Ao acessar nossos produtos e serviços, você também está ciente da política de privacidade do fabricante e à nossa, às quais você manifesta concordância. A fabricante utiliza, ainda, a seguinte tabela abaixo, com as suas respectivas bases legais²:

Finalidade	Dados Pessoais	Base Legal
Devolução de peças em garantia	Chassi do veículo reparado.	Legítimo interesse e Execução de contrato ou procedimentos preliminares
Pesquisa de satisfação do produto	Nome completo, endereço, telefone, e-mail, RG ou CPF, chassi, data da venda de veículo e outros dados retirados do RENAVAL.	Legítimo interesse
Reclamações	Nome completo, telefone, e-mail, chassi e placa do veículo.	Legítimo interesse
Campanhas de Pós-Vendas	Nome, CPF, endereço, telefone, e-mail, dados do veículo (chassi, modelo, ano, data de venda, data da última passagem) e dados de passagem (ordem de serviço, passagem e nota fiscal).	Legítimo interesse
Atendimento ao cliente	Nome completo, e-mail, telefone, assunto e mensagem.	Consentimento
Renovação do Toyota Assistência 24 horas	Nome, CPF, endereço, telefone, e-mail, dados do veículo (chassi, modelo, placa)	Legítimo Interesse
Consulta das campanhas de recall	Dados do veículo - modelo, ano e placa ou chassi.	Consentimento
Chat Toyota	Nome completo, e-mail, telefone, CPF ou CNPJ e mensagem, além de outros eventualmente coletados em razão do atendimento.	Consentimento
Cadastro no website	Nome completo, e-mail, telefone, CPF, data de nascimento, endereço completo e senha.	Consentimento

² Disponível em <https://www.toyota.com.br/politica-de-privacidade>

1.4. PESSOAS COM QUEM SEUS DADOS PESSOAIS SÃO COMPARTILHADOS

Como já visto nas seções anteriores, seus dados pessoais poderão ser compartilhados com diversas outras partes, diante das circunstâncias específicas do negócio e de suas solicitações como cliente, incluindo seus e nossos indicados, prepostos, representantes e terceiras pessoas autorizadas, como seguradoras, instituições financeiras, consórcios e outros.

Também como já ressaltado anteriormente, suas informações não são vendidas para terceiros. No entanto, suas informações poderão ser divulgadas de forma periódica para as seguintes categorias de empresas ou organizações para as quais eventualmente possamos transferir a responsabilidade de gerenciar serviços em nosso nome:

- a) rebocadores/guinchos e demais prestadores de assistência na estrada;
- b) centros de contato com clientes;
- c) fornecedores de mobilidade e aluguel de veículos;
- d) agências e consultores de comunicação de *marketing* direto;
- e) provedores de serviços de pesquisa de mercado e análise de mercado;
- f) assessores jurídicos e outros profissionais, tais como encarregados de processamento de dados (DPO), contabilidade, seguradoras, despachantes, revendedores de veículos, fornecedores, etc.;
- g) com o fabricante, ou outras empresas do Grupo, pois há situações em que tais compartilhamentos são necessários para atender pedidos, transações, cuidados com as reclamações, ou fornecimento de serviços, ou informações solicitadas por você;
- h) com organizações internacionais, sejam decorrentes de transações internacionais utilizadas no processo de aquisição do veículo/serviço, como importação de veículos, peças, transações financeiras, de forma que tais informações serão processadas e/ou armazenadas fora do território nacional, com a observância das determinações legais;
- i) qualquer pessoa que você nos deu permissão para falar, sua companhia de seguros e outras pessoas, ou empresas associadas a você;
- j) nossos funcionários, funcionários do fabricante e prestadores de serviços, incluindo empresas prestadoras de serviços relativos a telecomunicações e postagem, armazenamento de dados, produção e destruição de documentos, Tecnologia de Informação e segurança de Tecnologia de Informação, programas de fidelidade, etc.;
- k) outras empresas de seguros de veículos, corretores, consultores externos (advogados, contadores), auditores, outras empresas de nosso grupo, terceiros com os quais poderemos optar por melhorar nossos processos, produtos ou serviços, ou investigação da possibilidade de utilização de novos processos, produtos ou serviços, possíveis vendedores ou compradores, caso haja a opção de vendermos, ou comprarmos qualquer negócio ou ativo envolvido na negociação;
- l) departamentos, Órgãos ou agências estatais e governamentais, tais como Receitas Federal, Estadual e Municipal, Órgãos de Trânsito (DETRAN, DENATRAN, CIRETRAN), comunicando a alteração de propriedade veicular, dados da negociação, transferências de compromissos de leasing, financiamentos

bancários e outras operações financeiras, Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), Ministério Público, Órgãos de Proteção à Defesa do Consumidor, COAF, etc..

Nós tomamos medidas para assegurar que qualquer parceiro terceirizado que lide com suas informações cumpra a legislação de proteção de dados e proteja suas informações da mesma forma que nós, de forma que apenas divulguemos informações pessoais necessárias para que eles forneçam o serviço que estão prestando em nosso nome, estimando que os mesmos também tenham realizado todos os esforços possíveis para efetivar a proteção almejada pela Lei Geral de Proteção de Dados.

Sempre que possível, objetivamos anonimizar suas informações, ou usar conjuntos de dados específicos agrupados, a fim de que não se torne possível a associação, direta ou indireta de tais dados a um indivíduo específico.

1.5. QUE TIPO DE INFORMAÇÕES SÃO COLETADAS POR NÓS? QUANDO NÃO NECESSITAMOS DE CONSENTIMENTO PARA A COLETA DE TAIS INFORMAÇÕES?

Para podermos efetivar os negócios inerentes à nossa atividade empresarial, necessitamos coletar muitas categorias de dados pessoais acerca do cliente e de outras pessoas eventualmente ligadas na negociação para os efeitos estabelecidos nesta Política de Privacidade.

Embora o tipo de dados pessoais possa alterar ocasionalmente, acreditamos ser importante que você esteja ciente dos tipos de dados pessoais que coletamos e usamos para desempenharmos nossas funções, na forma que a seguir descreveremos (e que não é exaustiva, ou seja, não se limita a tais situações e informações).

As informações listadas em uma categoria podem ser usadas para que sejam desempenhadas outras tarefas, ou em relação a outras atividades também já descritas no item “**1.3.**” acima (“**MOTIVOS E FINALIDADES DE COLETARMOS SUAS INFORMAÇÕES**”):

A) VENDA DE PRODUTOS/ACESSÓRIOS/SERVIÇOS: nome, documento de identificação, detalhes de contato (telefone, e-mail), profissão, informações relativas à operação financeira, informações bancárias, documentos de habilitação do veículo (para o caso de *test drive*), documento de identificação fiscal, eventuais utilizações de dados biométricos (voz, imagem facial, dactiloscópica) em documentos de consentimento;

B) SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR: nome, documento de identificação, detalhes de contato (telefone, e-mail), profissão, informações relativas ao veículo, serviço, e/ou peça e/ou acessório adquirido/pretendido, histórico de serviço, eventuais utilizações de dados biométricos (voz, imagem facial, dactiloscópica) em documentos de consentimento;

C) FINANCEIRO: nome, documento de identificação, detalhes de contato (telefone, e-mail), profissão, informações relativas à operação financeira/bancária de forma detalhada (valor do contrato, forma de pagamento, banco, conta bancária, agência, titularidade, CPF, CNPJ, número do cartão de crédito, bandeira do cartão de crédito, parcelas), eventuais utilizações de dados biométricos (voz, imagem facial, dactiloscópica) em documentos de consentimento;

D) MARKETING: nome, documento de identificação, **gênero**, detalhes de contato (telefone, e-mail), detalhes do veículo, serviço, e/ou peça e/ou acessório adquirido/pretendido, histórico de serviço,

eventuais utilizações de dados biométricos (voz, imagem facial, dactiloscópica) em documentos de consentimento;

E) SEGURANÇA: nome, documento de identificação, detalhes de contato (telefone, e-mail), profissão, informações relativas à operação financeira/bancária de forma detalhada (valor do contrato, forma de pagamento, banco, conta bancária, agência, titularidade, CPF, CNPJ, número do cartão de crédito, bandeira do cartão de crédito, parcelas), imagem em câmeras de vigilância interna e em termos de consentimento. No caso de colaboradores, os dados referentes à sua contratação (CTPS, proventos e demais informações solicitadas para efeitos de e-Social, Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), CAGED, Receita Federal – Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e outros.

Muitas dessas informações são obrigatórias para efeitos de cumprimento da Lei n. 9.613/98, que obriga nossa empresa a identificar e manter cadastro atualizado de nossos clientes (art. 10, I), bem como manter o registro de toda transação em moeda nacional ou estrangeira, títulos e valores mobiliários, títulos de crédito, metais, ou qualquer ativo passível de ser convertido em dinheiro, que ultrapassar limite fixado pela autoridade competente e nos termos de instruções por esta expedidas (art. 10, II), mesmo em caso de se tratar de pessoa jurídica, caso em que a identificação deverá abranger as pessoas físicas autorizadas a representa-la, bem como seus proprietários (art. 10, § 1º), cadastros estes que deverão ser conservados durante o período **mínimo** de 5 (cinco) anos, a partir do encerramento da conta, ou da conclusão da transação, prazo este que poderá ser ampliado pela autoridade competente (art. 10, § 2º).

F) FUNCIONÁRIOS E COLABORADORES: No caso de funcionários colaboradores, os dados referentes à sua contratação (CTPS, proventos e demais informações solicitadas para efeitos de e-Social, Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), CAGED, Receita Federal – Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e outros.

Importante registrar que **não necessitamos de consentimento para a coleta e manutenção de dados pessoais** para a utilização de DADOS PESSOAIS DE ACESSO PÚBLICO, como aqueles dados constantes em base de dados públicos, como Cartórios de Registros de Imóveis, ou de Protestos de Títulos, ou de redes sociais, por exemplo. No entanto, ainda que esses dados utilizados por nós, serão respeitados seus direitos e os princípios que regem a LGPD.

A LGPD também dispensa o consentimento do titular, no caso de DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS, quando for indispensável para:

- cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo CONTROLADOR. Por exemplo, para transmissão dos dados da compra para fins tributários, em Notas Fiscais, recibos, livros fiscais, Imposto de Renda;
- realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a ANONIMIZAÇÃO dos dados pessoais;
- quando necessário para a EXECUÇÃO DO CONTRATO ou de PROCEDIMENTOS PRELIMINARES relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do TITULAR dos dados;
- no exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, como na PROTEÇÃO DO CRÉDITO, com a utilização dos mecanismos legais para cobrança e exigência dos direitos da Concessionária;

- na proteção da vida ou incolumidade física do titular ou de terceiro;
- na tutela da saúde, exclusivamente em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária;
- para garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos. Nesse caso, o Titular tem o direito de que sejam resguardados os direitos ao acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados, com identificação ostensiva da finalidade específica do tratamento; da forma e duração do tratamento; identificação e contatos do Controlador, bem como de informações sobre o uso compartilhado de dados por ele; das responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento e dos demais direitos do titular previstos na LGPD.
- quando a coleta de dados, no caso de **dados pessoais de crianças e adolescentes**, for necessária para contatar os pais ou o responsável legal, utilizados uma única vez e sem armazenamento, ou para sua proteção, e em nenhum caso poderão ser repassados a terceiro sem o consentimento **específico e em destaque** dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal (art. 14, parágrafo 3º, da Lei n. 13.709/18).

Ainda, poderão ser coletados, conforme o produto ou serviço utilizado, ou pela maneira de utilização e ações juntamente aos consumidores da empresa e de seu grupo, ou obtidas por terceiros que sejam considerados parceiros da empresa e que possuam autorização sua para compartilhamento: a) Nome completo, endereço, gênero, data de nascimento, RG, CPF, CNH, número de telefone, e-mail, profissão, nome da mãe e do pai; b) Dados bancários, cartão de crédito ou débito, para fins de pagamento de pagamento; b) Dados referentes à localização, como Cidade, Estado, as quais somente serão utilizadas se as funcionalidades de localização do veículo estiverem ativas, concessionária de preferência, produto que pretende adquirir; d) Voz, caso haja necessidade de contato seu com algum dos canais de Serviço de Atendimento ao Consumidor, a exemplo da gravação do atendimento; e) Informações do veículo, como numeração de chassi, placas, RENAVAN, e confirmação de identidade, como respostas às perguntas de recuperação de senha e outras informações de segurança; f) dados referentes a preferências por produtos, serviços e/ou outras atividades, cujos dados e informações são fornecidas pelo próprio consumidor, ou identificáveis por meio de como ele utiliza certos produtos e/ou serviços; g) Histórico de navegação para possível utilização em ofertas e recomendações personalizadas, em caso de existência de consentimento para tal finalidade.

Se houver necessidade de envio das suas informações para fora do Brasil, adotaremos todas as medidas de segurança necessárias e a segurança de que tais transferências sejam realizadas com a celebração de protocolos de tratamento de dados com cláusulas específicas para esta finalidade, bem como com eventuais outras garantias previstas na LGPD.

1.6. POR QUANTO TEMPO SÃO MANTIDAS SUAS INFORMAÇÕES?

Normalmente, o término do tratamento de dados pessoais ocorre com a verificação de que a finalidade foi alcançada, ou de que os dados deixaram de ser necessários, ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada; no fim do período do tratamento; no caso de comunicação do titular, inclusive no exercício de seu direito de revogação do consentimento, resguardado o interesse público, ou no caso de determinação da ANPD, quando houver violação ao disposto na LGPD, ou até o instante em que você expressamente solicite a revogação do consentimento.

No entanto, a própria LGPD resguarda, no art. 16, casos que se autoriza a conservação dos dados pessoais, sem que os mesmos sejam eliminados após o término do seu tratamento, mesmo com o requerimento do Titular, sendo que tais casos são os seguintes: cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo Controlador; estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais; transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na Lei n. 13.709/18, ou no uso exclusivo do Controlador, vedado seu acesso por terceiro e desde que anonimizados os dados.

Os períodos de retenção dos dados em nossos sistemas, portanto, dependem de vários fatores, especialmente relacionados à finalidade do processamento dos mesmos e podem, assim, tratar-se de prazos diferentes.

Assim, o tempo que manteremos seus dados dependerão especialmente da quantidade de tempo que necessitaremos deles para as finalidades que poderemos usá-lo, por períodos determinados legalmente e para o qual precisaremos dos mesmos para nos defendermos de eventuais processos extrajudiciais e/ou judiciais. Desta forma, por exemplo, informações como nome, documento de identificação, detalhes de contato (telefone, e-mail), profissão, informações relativas à operação financeira/bancária de forma detalhada (valor do contrato, forma de pagamento, banco, conta bancária, agência, titularidade, CPF, CNPJ, número do cartão de crédito, bandeira do cartão de crédito, parcelas), imagem em câmeras de vigilância interna e em termos de consentimento, restarão pelo **prazo mínimo de 5 (cinco) anos**, a partir do encerramento da conta, ou da conclusão da transação, prazo este que poderá ser ampliado pela autoridade competente, com fundamento no art. 10, § 2º, da Lei n. 9.613/98 (que dispõem sobre os crimes de “lavagem” de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores e prevenção de utilização do sistema financeiro para os fins ilícitos previstos na referida legislação, a qual cria o COAF); ainda no caso de imagens, pelo **tempo necessário para fins de segurança e para fins de exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, ou para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro** (art. 7º, VI e VII, da Lei n. 13.709/18);

Em alguns casos, poderá ser necessária a manutenção de seus dados pessoais por mais tempo que os períodos acima, tais como determinações legais realizadas em outras leis, *backups* do sistema necessários para recuperação de desastres.

Ainda, poderão ser retidos alguns detalhes diversos além dos períodos acima, a fim de validar e tratar quaisquer reclamações eventualmente realizadas em relação ao seguro do veículo após a expiração do prazo (reclamação tardia) e quaisquer reclamações recebidas quando o reclamante não estava ciente das lesões por longo tempo depois que eles foram causados (reivindicações latentes).

Após os períodos estabelecidos anteriormente, os dados pessoais serão anonimizados (excluídos apenas alguns aspectos das informações mantidas, como nome e endereço, para que não possamos mais determinar com quem os dados estão relacionados), ou excluídos totalmente de nossa base de dados.

1.7. DIREITOS DO TITULAR DE DADOS PESSOAIS:

Como Titular dos Dados, você terá os seguintes direitos, conforme estabelecidos na legislação, com os respectivos requisitos exigidos pela mesma.

Em conformidade com o art. 18, da Lei n. 13.709/18, o Titular dos Dados Pessoais tem os seguintes direitos: **a)** confirmação da existência de tratamento; **b)** acesso aos dados; **c)** correção de dados

incompletos, inexatos ou desatualizados; **d)** anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na lei; **e)** portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da ANPD, observados os segredos comercial e industrial (não inclui dados que já tenham sido anonimizados pelo Controlador (art. 18, par. 7º); **f)** eliminação de dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto aqueles: para o cumprimento de obrigação legal, ou regulatória pelo controlador; estudo por órgão de pesquisa, garantida, quando possível, a anonimização dos dados pessoais; transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na lei; uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro e desde que anonimizados os dados; **g)** informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; **h)** informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; **i)** revogação do consentimento, a qualquer momento, mediante manifestação/requisição expressa do Titular, por procedimento gratuito e facilitado, ratificados os tratamentos realizados sob o amparo do consentimento anteriormente manifestado enquanto não houver requerimento de eliminação.

Além dos direitos descritos no art. 18, da Lei n. 13.709/18, você ainda terá os seguintes direitos: **a)** direito de solicitar CÓPIA ELETRÔNICA INTEGRAL DE SEUS DADOS PESSOAIS, quando o tratamento tiver origem no CONSENTIMENTO DO TITULAR, ou em CONTRATO, em formato que permita sua utilização subsequente (art. 19, par. 3º); **b)** direito de solicitar a revisão das decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou aspectos de sua personalidade (art. 20, caput); **c)** direito de que os dados pessoais referentes ao exercício regular de direitos pelo titular não sejam utilizados em seu prejuízo (art. 21); **d)** direito de defender seus interesses e direitos em juízo, individual ou coletivamente; **e)** direito de peticionar em relação aos SEUS dados contra o Controlador perante a ANPD, mediante requerimento EXPRESSO do titular ou de representante legalmente constituído, a Agente de Tratamento, sem custos para o titular, nos prazos e termos previstos em regulamento (art. 18, par. 1º, 3º, 5º, 8º); **f)** direito de se opor a tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, se descumprida a lei, mediante requerimento EXPRESSO do titular ou de representante legalmente constituído, a Agente de Tratamento, sem custos para o titular, nos prazos e termos previstos em regulamento (art. 18, par. 2º, 3º, 5º);

Nós tomaremos todas as medidas necessárias e apropriadas para manter seus dados pessoais em segurança. Na hipótese de ocorrência de alguma violação de segurança, você será notificado sem demora sobre as circunstâncias do incidente, na forma determinada legalmente.

1.8. CONSULTAS E CONFORMIDADES DOS DADOS PESSOAIS:

Quaisquer ajustes nos seus dados pessoais, ou insatisfações na forma como as mesmas estão sendo lidadas por nós, ou se você desejar reclamar, ou obter mais informações sobre o tratamento dos seus dados, você poderá entrar em contato conosco com as seguintes opções:

- endereço eletrônico do DPO: dpo@edna.center.

- endereço para correspondências do DPO: ELETRONIC DNA SOFTWARE LTDA., pessoa jurídica de direito privado, com sede no Município de Itajaí, SC, inscrita no CNPJ sob n. 37.807.695/0001-28, estabelecida à Rua Onze de Junho, n. 189, Térreo, Box 20, Bairro Fazenda, CEP 88301-660.

Suas solicitações deverão ser enviadas para nós, nos endereços acima identificados, mediante requerimento expresso do Titular, ou de representante legalmente constituído e comprovado, sem custos.

Pedimos que você nos envie o máximo de detalhes possível sobre a sua solicitação, a fim de que possamos lidar com ela de forma satisfatória e eficiente. Para responde-lo, poderemos solicitar que você nos forneça uma identificação para fins de verificação.

Se a providência necessária não for possível resolver de forma imediata, poderemos lhe **comunicar** que não somos os Agentes de Tratamento dos dados e indicaremos, sempre que possível, o agente respectivo, ou as razões de fato ou de direito que impedem a adoção imediata da providência.

Eventuais ajustes dos dados serão informados aos demais Agentes de Tratamento que realizaram o uso compartilhado de dados, a correção, eliminação, anonimização ou bloqueio de dados, para que repitam idêntico procedimento, exceto nos casos em que esta comunicação seja comprovadamente impossível ou implique esforço desproporcional.

A resposta para eventuais solicitações de confirmação de existência ou acesso a dados pessoais serão realizadas pelo Controlador de forma simplificada, por declaração clara e completa, indicando a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento, fornecida no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contado da data do requerimento do titular. O prazo de resposta poderá variar, ainda, caso a ANPD disponha de forma diversa.

Sugerimos mais tempo para lidar com sua solicitação para podermos lidar com mais precisão acerca de seus pedidos.

Tal resposta será enviada preferencialmente por meio eletrônico fornecido pelo Titular dos Dados, especialmente respondido no endereço eletrônico enviado pelo mesmo, ou por de outra forma solicitada pelo Titular, expressamente solicitada por escrito pelo mesmo.

Se considerarmos que seus pedidos são injustificados, ou excessivos, identificando algum abuso de direito, poderemos cobrar um valor razoável, aplicável ao pedido (inclusive para cobrança de várias cópias), poderemos recusar sua solicitação.

Também poderemos recusar sua solicitação, caso não sejamos Agentes de Tratamento dos seus dados no caso específico, ou se identificado abuso de direito, de forma que tal recusa será acompanhada de seus fundamentos.