

# POLÍTICA DE PRIVACIDADE GRUPO ZELO



## POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O GRUPO ZELO considera de extrema importância a Proteção dos Dados e a privacidade de seus Clientes, Colaboradores e Parceiros de suas plataformas e adota sistemas e medidas em seu negócio que visam proteger a segurança e integridade de todas essas informações.

Esta Política se aplica a indivíduos (pessoas naturais) que interagem com serviços GRUPO ZELO como consumidores (“Você”). Esta Política explica como seus Dados Pessoais são coletados, usados e divulgados pelo GRUPO ZELO (referido nessa política como “GRUPO ZELO”, “Nós”, “Conosco”). Ela também informa como Você pode acessar e atualizar seus Dados Pessoais e tomar certas decisões sobre como seus Dados Pessoais são utilizados.

Assim, a presente Política de Privacidade faz parte da estrutura de governança do GRUPO ZELO e foi elaborada em observância à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; “LGPD”) e como forma de comprometimento com a proteção dos dados pessoais (“Dados Pessoais”) de todos que acessam este site ou utilizem nossos serviços como clientes ou colaboradores (“Clientes e Parceiros”) ou que, de alguma forma, tenham seus dados pessoais tratados por nós. Além da LGPD, o GRUPO ZELO compromete-se a cumprir com os preceitos e requerimentos do Regulamento (EU) n.º 2016/679 e 2018/1725, bem como da Diretiva (UE) 2016/680, compondo o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (RGPD ou GDPR), de forma a garantir nível similar de proteção aos dados tratados no Brasil de Usuários, Clientes e Parceiros oriundos de países membros da União Europeia e/ou de outros países.

Desta forma, o tratamento de dados pessoais ocorrerá dentro dos termos descritos nesta Política e de acordo com os princípios da LGPD. Elaboramos a presente Política como forma de preservar a sua privacidade, garantindo que seus dados pessoais serão tratados de acordo com a legislação brasileira com as melhores práticas de mercado e como forma de ajudá-lo a compreender como coletamos, armazenamos, compartilhamos e protegemos as informações pessoais que você nos fornece.

Desse modo, o GRUPO ZELO ratifica seu compromisso de atuar em conformidade com os princípios de finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilidade e ética, a fim de zelar pela privacidade e garantir o sigilo dos Dados Pessoais de todos os Usuários, Clientes e Parceiros.

## 1. INFORMAÇÕES GERAIS

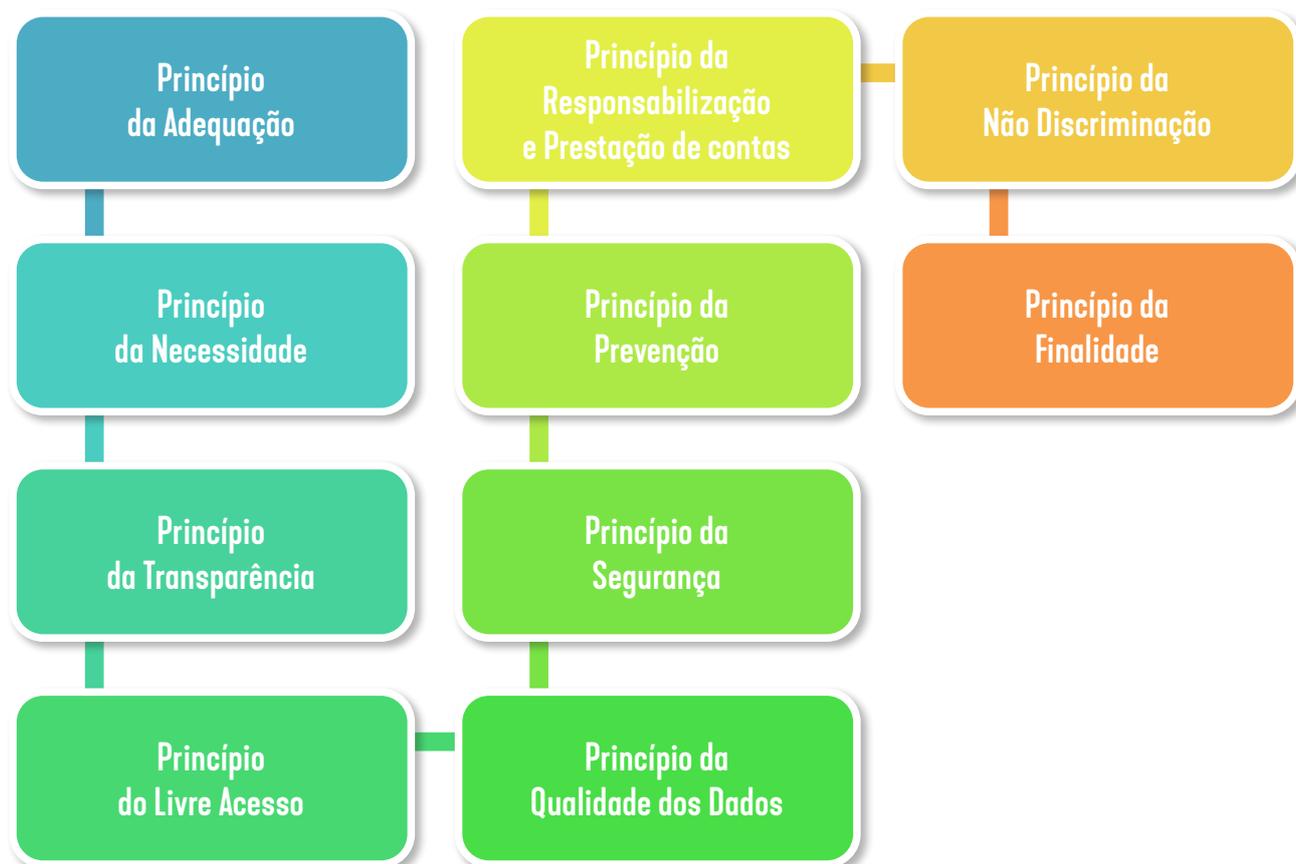
Esta Política abrange nossas atividades de coleta de dados tanto online e offline, abrangendo os Dados Pessoais que nós coletamos por meio de nossos vários canais, incluindo – mas não limitado a – Sites na web, Aplicativos, Redes Sociais de terceiros, Serviço de Atendimento ao Consumidor, Pontos de Venda, Velórios, Hotspots, Pesquisas e Eventos. Por favor, note que nós poderemos agregar Dados Pessoais combinados de diferentes fontes (por exemplo, nosso site e eventos offline). Como parte disso, nós combinamos os Dados Pessoais que foram originalmente coletados por diferentes entidades do GRUPO ZELO ou parceiros do GRUPO ZELO. Você pode consultar a seção “Sobre seus direitos referentes a Dados Pessoais” para obter mais informações sobre como se opor a isso.

Em alguns casos específicos, se você decidir por não nos fornecer os seus Dados Pessoais apontados como necessários (Nós indicaremos quando esse for o caso, por exemplo, colocando explicitamente essa informação em nossos formulários de registro), nós talvez não possamos fornecer a Você nossos produtos e/ou serviços.

Esta Política é continuamente atualizada em relação às novas tecnologias, práticas comerciais e às necessidades do mercado. Para obter outras informações, em caso de dúvidas e preocupações ou para solicitar a exclusão ou retificação de seus dados, por favor, contate-nos por meio do e-mail [privacidade@grupozelo.com](mailto:privacidade@grupozelo.com)

## 2. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Nossa utilização e compartilhamento de seus dados, seguem as diretrizes e princípios da lei 13.709/2018 (LGPD), especificamente:



Além destes, orientam esta Política as seguintes diretrizes:

- Serão coletados os dados realmente necessários para a consecução da finalidade a que destinados e seu tratamento, como por exemplo, para aquisição de algum plano e/ou serviço, portanto, seguirá as finalidades informadas pelo GRUPO ZELO;
- O GRUPO ZELO não venderá seus dados, mas poderá compartilhar suas informações pessoais ou disponibilizá-las para empresas parceiras ou outras empresas que atuem diretamente com o GRUPO ZELO, chamadas afiliadas, a fim de aprimorar sua experiência como usuário do site, cliente, colaborador, ou para parceiros voltados para a mesma finalidade e princípios indicados nessa Política.

### 3. CONCEITOS FUNDAMENTAIS

Veja abaixo alguns conceitos fundamentais para o entendimento acerca desta Política e da LGPD, bem como o tratamento realizado de seus dados pessoais:

|  |  |
|--|--|
| <b>Titular</b>                               | Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.   |
| <b>Tratamento de dados</b>                   | Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.  |
| <b>Dado sensível</b>                         | Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.  |
| <b>Dados pessoais</b>                        | Informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável, tais como nome, RG, CPF, e-mail e telefone;   |
| <b>LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)</b> | Em 14 de agosto de 2018 foi publicada a nova Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados, responsável por regular o tratamento de dados pessoais, a fim de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, nesta política levamos em consideração a LGPD, entretanto, caso venha a ser promulgado uma nova lei ou outras leis, decretos normativos ou demais normas vinculantes, nos reservamos no direito de ajustar esta política para atender eventuais novos requisitos; |
| <b>Operador</b>                              | Agente que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador, por exemplo, vendedores.   |
| <b>Controlador</b>                           | Agente responsável pela tomada de decisão acerca do tratamento dos dados pessoais.   |

#### 4. A QUEM ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE SE APLICA?

Aplica-se a todos os que tenham seus dados tratados pelo GRUPO ZELO incluindo, mas não se limitando aos usuários de nosso site, clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros de negócios do GRUPO ZELO.

#### 5. QUE TIPO DE DADOS PESSOAIS COLETAMOS E PARA QUE UTILIZAMOS?

- **Informações de Contato:** Inclui qualquer tipo de informação que possa facilitar nosso contato com você, incluindo seu endereço físico de correspondência, números de telefone, endereços de correio eletrônico, sites e perfis em redes sociais.
- **Informações de login:** Inclui informações para se identificar e autenticar em serviços fornecidos pelo GRUPO ZELO, incluindo seu nome de registro (login), senha em formato irreversível (criptografado), e perguntas de segurança.
- **Informações demográficas e seus interesses:** Qualquer informação que possa descrever seus dados demográficos, hábitos ou suas características de comportamento, incluindo itens como seu aniversário, data de nascimento, idade ou faixa etária, gênero, localização geográfica, produtos favoritos, hobbies e passatempos, demais interesses e informações familiares ou sobre seu estilo de vida.
- **Informações técnicas sobre seus equipamentos computacionais ou dispositivos móveis:** Detalhes sobre o seu computador ou outro dispositivo portátil que foi utilizado para acessar um de nossos sites, serviços ou aplicativos, incluindo o registro do endereço IP utilizado para conectar seu computador ou dispositivo à internet, incluindo sua localização geográfica, o tipo e a versão de sistema operacional e o tipo e a versão do navegador da web. Se Você acessar um site ou aplicativo do GRUPO ZELO usando um dispositivo móvel, como um celular inteligente ou tablet, as informações coletadas também incluirão, sempre que permitido, o ID de dispositivo exclusivo de seu telefone, a localização geográfica e outros dados similares do dispositivo móvel.
- **Informações sobre como Você utiliza nossos sites e serviços:** Durante sua interação com nossos sites e serviços, nós utilizamos tecnologias de coleta automática de dados para capturar informações sobre as ações que você tomou. Isso pode incluir detalhes como em quais links você clica, quais páginas ou conteúdos você visualiza e por quanto tempo, e outras informações e estatísticas semelhantes sobre suas interações,

como tempos de resposta a conteúdo, erros de download e duração das visitas a determinadas páginas. Essas informações são capturadas por meio de tecnologias automatizadas, como Cookies (Cookies de navegador, Cookies Flash e similares) e web beacons, e via rastreamento de terceiros. Você possui total liberdade para se opor à utilização de tais tecnologias, para isso consulte os detalhes, na Seção “Sobre seus direitos referentes a Dados Pessoais”.

- **Pesquisas de mercado e feedback de consumidores:** São informações que você compartilha voluntariamente com o GRUPO ZELO sobre sua experiência de uso de nossos produtos e serviços.
- **Conteúdo gerado por consumidores:** Incluindo qualquer conteúdo que você cria e compartilha com o GRUPO ZELO em redes sociais de terceiros ou por meio de carregamento para um de nossos sites, aplicativos e demais serviços online e offline, incluindo o uso de aplicativos de rede social de terceiros, como o Facebook, Instagram, LinkedIn e similares. Esses dados incluem textos, comentários, artigos, fotos, vídeos, histórias pessoais ou outros conteúdos e mídias semelhantes. Sempre que permitido, nós coletamos e publicamos conteúdos gerados por consumidores em conexão com uma variedade de atividades, incluindo divulgação de produtos e serviços do GRUPO ZELO, concursos, premiações e outras promoções, recursos de comunidade do site, engajamento de consumidores e redes sociais de terceiros.
- **Informações de redes sociais de terceiros:** Trata-se de quaisquer dados que você compartilha publicamente em uma rede social de terceiros ou informações que fazem parte de seu perfil em uma rede social de terceiros (como o Facebook, Instagram, LinkedIn e similares) e que você permite que a rede social de terceiros compartilhe conosco. Esses dados podem incluir detalhes como suas informações básicas de conta (nome, endereço de e-mail, gênero, data de nascimento, cidade atual, foto de perfil, ID de usuário, lista de amigos e informações similares.) e quaisquer outras informações ou atividades adicionais que você permita que a rede social de terceiros compartilhe conosco. Nós recebemos suas informações de perfil de rede social de terceiros (ou partes delas) sempre que você baixa um item ou interage com um aplicativo ou serviço da web do GRUPO ZELO em uma rede social de terceiros, sempre que você utiliza um recurso de rede social que é integrado a um site do GRUPO ZELO ou sempre que Você interage conosco por meio

de uma rede social de terceiros. Para saber mais sobre como suas informações de uma rede social de terceiros são obtidas pelo GRUPO ZELO ou para optar por não compartilhar essas informações de rede social, visite o site da rede social de terceiros específica.

- **Informações financeiras e de pagamento:** Quaisquer dados que o GRUPO ZELO necessita para atender a um pedido, ou que você usa para fazer uma compra, como os dados de seu cartão de débito ou crédito (nome do titular do cartão, número do cartão, data de validade etc.) ou outras formas de pagamento utilizadas. O GRUPO ZELO ou nossos prestadores de serviço de processamento de pagamentos manuseia suas informações financeiras e de pagamento em conformidade com as leis, normas e os padrões de segurança aplicáveis, como o PCI DSS (“Payment Card Industry Security Standards Council”).
- **Contatos com nosso Serviço de Atendimento ao Consumidor e Central de Vendas:** Suas interações com nossos Serviço de Atendimento ao Consumidor e Central de Vendas podem ser gravadas ou ouvidas, de acordo com as leis aplicáveis, para necessidades operacionais do GRUPO ZELO. Detalhes de informações financeiras e de pagamentos não são gravados. Quando exigido por lei, você será informado sobre tal gravação ainda no início de sua chamada.
- **Dados Pessoais Sensíveis:** O GRUPO ZELO lida normalmente com Dados Pessoais considerados sensíveis de acordo com a legislação vigente, dessa forma temos a intenção de coletar ou processar dados pessoais sensíveis no curso normal de suas interações com nossos produtos ou serviços. Quando for necessário processar seus dados pessoais sensíveis, por qualquer motivo, nós obteremos seu prévio, expresso e formal consentimento para qualquer processamento que for voluntário (por exemplo, para finalidades de marketing). Se processarmos seus dados pessoais sensíveis para outras finalidades, nós nos apoiamos nas seguintes bases legais: (i) detecção e prevenção de crime; e (ii) cumprimento da lei aplicável.

## 6. COMO COLETAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

Nós coletamos seus Dados Pessoais através das seguintes fontes:

- **Sites do GRUPO ZELO:** Todos os nossos sites podem ser utilizados para coleta de dados pessoais. Isso inclui tanto site que operamos diretamente através dos nossos domínios e endereços IPs, quanto sites ou páginas que nós estabelecemos em serviços de terceiros, como Facebook, LinkedIn, e demais terceiros que ofertam esse tipo de serviço.

- **Correio Eletrônico e sistemas de troca de mensagens instantâneas:** Serviços utilizados para manter comunicações eletrônicas entre você e o GRUPO ZELO, incluindo aqueles disponibilizados diretamente por nós, ou serviços de terceiros como WhatsApp, Telegram, SMS (serviço de mensagens curtas) e similares.
- **Aplicativos móveis do GRUPO ZELO:** Aplicativos móveis fornecidos diretamente pelo GRUPO ZELO ou através de serviços de terceiros como Google ou Apple.
- **Atendimento ao consumidor e central de vendas:** Comunicações realizadas com Você através das nossas centrais de atendimento e vendas.
- **Anúncios, propagandas e formulários online:** Interações com qualquer tipo de anúncios, propagandas e formulários online do GRUPO ZELO.
- **Registros offline:** Registros preenchidos offline, distribuídos durante eventos, velórios e outras interações com o GRUPO ZELO.
- **Dados recebidos de terceiros:** Incluindo, mas não limitado a redes sociais e sites de terceiros como, por exemplo, Facebook, Instagram, LinkedIn, e similares, serviços de agregadores de dados, parceiros do GRUPO ZELO, fontes públicas e dados recebidos durante aquisição de outras empresas.

O tratamento dos dados pessoais pode ocorrer para os seguintes fins não exaustivos:

Melhorar o atendimento;

Responder as solicitações com mais eficiência;

Personalizar a experiência do usuário;

Usar o feedback que você nos fornece para melhorar nossos produtos e serviços;

Realizar promoções, concursos e pesquisas;

Enviar a você informações que concordou previamente em receber, sobre tópicos que acreditamos ser do seu interesse;

Executar obrigações firmadas em contrato;

Cumprir obrigações legais;

Para outras finalidades para as quais fornecemos um aviso específico ou conforme autorizado ou exigido por lei.

## 7. COLETAMOS DADOS PESSOAIS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES?

O GRUPO ZELO não solicita, coleta, processa, armazena ou compartilha, conscientemente, dados pessoais de crianças e adolescentes menores de idade. Se descobirmos a ocorrência de qualquer tipo de manuseio dos referidos dados, forma não-intencional, removeremos os dados pessoais daquela criança ou adolescente de nossos registros rapidamente.

Entretanto, o GRUPO ZELO pode coletar dados pessoais de crianças e adolescentes diretamente dos seus pais ou responsáveis legais, e com consentimento explícito, e de acordo com as regras da legislação vigente.

## 8. QUAIS SÃO BASES LEGAIS APLICADAS PARA O TRATAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS?

Processamos suas informações pessoais com fundamento em várias bases jurídicas diferentes, como, majoritariamente:

### Consentimento

Podemos realizar o processamento com base em seu consentimento. Nesses casos, você pode retirá-lo a qualquer momento, sem afetar a legalidade do processamento prévio. Fornecer seu consentimento é voluntário. A aceitação dos termos desta Política de Privacidade e continuidade do uso de nosso site implica no Consentimento para processamento, utilização e eventual compartilhamento de suas informações;

### Execução do contrato

Podemos processar suas informações pessoais conforme necessário para cumprir ou executar obrigações contratuais;

### Exercício regular de direitos

Seus dados podem ser utilizados para a execução de contenciosos, por exemplo, das esferas cível, consultiva e trabalhista;

### Legítimo interesse

Podemos processar suas informações pessoais conforme necessário para buscar nossos interesses legítimos. Nesses casos, garantiremos que nossos interesses não prevalecerão sobre os seus direitos e liberdades fundamentais que exijam a proteção dos dados pessoais;

### Obrigações legais

Podemos tratar suas informações pessoais conforme necessário para cumprir as leis relevantes, requisitos regulamentares e para responder a solicitações legais, ordens judiciais ou administrativas ou processos legais.

## 9. QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS?

A LGPD dispõe sobre os direitos que você, como titular dos dados pessoais, poderá exercer mediante requisição formal o GRUPO ZELO por meio do e-mail o [privacidade@grupozelo.com](mailto:privacidade@grupozelo.com). São eles:

- Acesso aos dados pessoais;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou em desconformidade com a LGPD;
- Confirmação da existência de tratamento;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Direito de oposição ao tratamento, se irregular;

- Eliminação dos dados pessoais tratados com consentimento do titular;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento;
- Informação sobre as entidades com as quais o controlador realizou o uso compartilhado de dados;
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto;
- Revisão de decisão automatizada;
- Revogação do consentimento.

O GRUPO ZELO terá 15 (quinze) dias úteis para responder às solicitações dos titulares e os pedidos serão analisados conforme o disposto na LGPD.

Por questões legais, algumas solicitações podem não ser atendidas em casos de:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- Cumprimento de obrigação contratual;
- Existência de algum contrato que esteja válido e com eficácia;
- Existência de determinação legal quanto aos prazos mínimos para a retenção dos dados.

## **10. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS COM TERCEIROS**

Podemos compartilhar seus dados pessoais com provedores de serviços, Agências de análise de crédito, cobrança de dívidas e serviços financeiros, Empresas terceiras que usam Dados Pessoais para suas próprias finalidades de marketing e Terceiros que usam seus Dados Pessoais por motivos legais ou devido a fusão/aquisição

Estes serão sempre orientados acerca das necessidades relativas ao tratamento de seus dados, mantendo-os seguros e cumprindo a lei, além de submetidos a auditorias externas, órgãos públicos ou autoridades oficiais para cumprimentos de obrigações legais.

No geral, terceiros autorizados por nós irão apenas coletar, usar e divulgar suas informações na medida do necessário para permitir que eles realizem os serviços que eles nos fornecem.

Entretanto, certos de que estes, tais como *gateways* e outros processadores de transações, têm suas próprias políticas de privacidade.

Assim, recomendamos que você leia as respectivas políticas de privacidade desses terceiros para que possa entender de que forma suas informações pessoais serão utilizadas por eles. Em particular, lembre-se de que certos fornecedores podem ser localizados ou possuir instalações localizadas em jurisdições distintas. Assim, se você deseja prosseguir com uma transação que envolve os serviços de um fornecedor terceirizado, suas informações podem se tornar sujeitas às leis da(s) jurisdição(ões) nas quais esse fornecedor de serviço ou suas instalações estão localizados.

**Exemplo:** se você está localizado no Brasil e sua transação é processada por um gateway situado nos Estados Unidos, suas informações pessoais utilizadas para completar essa transação podem estar sujeitas a divulgação sob a legislação dos Estados Unidos, incluindo o Ato Patriota. Se o fornecedor ou as instalações estiverem localizados na União Europeia, a transação será regida pela RGPD/GDPR.

Dessa forma, uma vez que você deixe de navegar pelo site do GRUPO ZELO ou seja redirecionado para um aplicativo ou site de terceiros, você não será mais regido por esta Política de Privacidade ou pelos Termos de Serviço do nosso site. Assim, quando você clica em links, eles podem direcioná-lo para um endereço fora do nosso site. Não somos responsáveis pelas práticas de privacidade de outros sites e lhe incentivamos a ler as declarações de privacidade deles.

## 11. POR QUANTO TEMPO OS MEUS DADOS PESSOAIS SERÃO RETIDOS?

Seus dados pessoais serão armazenados pelo tempo necessário para cumprir a finalidade para a qual foram coletados. Podemos reter suas informações pessoais por mais tempo se elas forem necessárias ao cumprimento de ordens judiciais ou de obrigações contratuais ou legais, ou, de alguma outra forma, relevantes eventos legais ou judiciais futuros, bem como investigações internas e cumprimento de demais obrigações pelo GRUPO ZELO.

## 12. DECISÕES AUTOMATIZADAS

O GRUPO ZELO adota processos automatizados para análise e tratamento de dados com o objetivo de otimizar suas operações, garantindo eficiência, precisão e uma melhor experiência ao

usuário. Esses processos podem incluir, por exemplo, análises para personalização de ofertas, avaliação de risco em transações e verificações de segurança.

Reconhecemos que tais decisões automatizadas podem impactar diretamente os interesses dos titulares de dados. Por isso, asseguramos o direito dos titulares de obter informações claras e compreensíveis sobre a lógica empregada nesses sistemas, os critérios considerados, bem como as consequências dessas decisões.

Além disso, os titulares podem solicitar, a qualquer momento, a revisão de decisões automatizadas que considerem equivocadas ou que possam gerar impactos significativos em seus direitos. Essa revisão será conduzida por uma equipe especializada, que avaliará a situação de forma imparcial e fornecerá uma resposta detalhada e fundamentada ao titular.

### **13. USO DE COOKIES**

O GRUPO ZELO adota uma política específica de cookies, e poderá coletar cookies em seus portais. Resumidamente, um cookie é uma pequena quantidade de dados enviada de um servidor da web para o seu navegador e armazenada no disco rígido do seu computador. Nós utilizamos cookies para entender como nossos sites são usados, o que nos ajuda a melhorar sua experiência online em nossos ambientes.

Na maioria dos navegadores de internet, você pode apagá-los do disco rígido do seu computador, bloqueá-los ou receber um aviso antes que um cookie seja armazenado no seu computador. Por favor, consulte as instruções do seu navegador para maiores informações. Usamos os seguintes tipos de cookies:

- Cookies necessários: Esses são os cookies essenciais que não exigem consentimento.
- Cookies de análise: Esses são cookies não essenciais controlados pelo banner de cookies.
- Cookies de publicidade: Os cookies de publicidade são cookies de pixel de anúncios.
- Cookies de sistemas de terceiros: por suas vezes, são aqueles criados por empresas terceiras, isto é, diferentes daquela empresa cujo site você visita.

Em nosso site, você pode gerenciar suas preferências de cookies através do nosso cookie notice disponível em nossa homepage.

O site armazena cookies. Estes são usados para coletar informações de interação com o mesmo. Essas informações são para personalizar sua experiência e para métricas. Para obter mais informações, leia nossa Política de Cookies. Se você recusar, suas informações não serão rastreadas. Um cookie será usado para lembrar sua preferência de não ser rastreado.

## 14. DIVULGAÇÃO

Nos reservamos no direito de divulgar suas informações pessoais caso sejamos obrigados a fazê-lo por determinação, em decorrência ordem judicial ou administrativa, para cumprimento de obrigação contratual ou legal, por solicitação dos órgãos responsáveis pela proteção de dados ou se você violar nossas Políticas.

## 15. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Visando proteger suas informações pessoais, tomamos precauções razoáveis, incluindo medidas físicas, de governança e compliance, organizacionais e tecnológicas, para nos certificar que elas não serão perdidas, usurpadas, acessadas, divulgadas, alteradas ou destruídas inadequadamente.

Embora nenhum método de transmissão pela Internet ou armazenamento eletrônico seja 100% seguro, nós seguimos todos os requisitos padrões geralmente aceitos pela indústria e considerados como melhores práticas na proteção de dados.

Além disso, aplicamos práticas apropriadas de coleta, armazenamento e processamento de dados, e mecanismos de segurança para proteger seus dados contra acesso, alteração, divulgação ou destruição não autorizados.

Garantimos que a proteção de seus dados pessoais é uma das nossas prioridades e que, caso algum incidente aconteça, adotaremos todas as medidas possíveis para minimizar possíveis danos.

## 16. ENTRE EM CONTATO

Você pode entrar em contato para:

- a) Fazer perguntas ou comentários sobre esta Política e nossas práticas de privacidade e proteção de Dados Pessoais;
- b) Fazer uma reclamação;
- c) Confirmação da existência de tratamento de seus Dados Pessoais;
- d) Obter informações sobre como acessar seus Dados Pessoais;
- e) Realizar a correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;

Para isso, solicitamos que você entre em contato conosco usando os seguintes canais:

- **Portal da Privacidade:**

[www.grupozelo.com/privacidade](http://www.grupozelo.com/privacidade)

- **Fale Conosco:**

<https://www.grupozelo.com/contato>

[privacidade@grupozelo.com](mailto:privacidade@grupozelo.com)

- **Pessoalmente ou por correio convencional:**

Rua Paracatu, nº253, 6º Andar – Belo Horizonte – MG, CEP: 30180-098

- **Encarregado de Proteção de Dados (DPO)**

Para garantir o cumprimento da LGPD e proteger seus dados pessoais, a CFOAB designou um Encarregado de Proteção de Dados (DPO). O DPO é responsável por atuar como ponto de contato entre a CFOAB, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

- **Encarregado de Proteção de Dados (DPO):**

Nome: Matheus Puppe – M.Puppe & Associados (Puppe Sociedade de Advogados, inscrita no CNPJ 41.632.008/0001-58)

Contato: [privacidade@grupozelo.com](mailto:privacidade@grupozelo.com)

O DPO está à disposição para esclarecer dúvidas, responder solicitações e garantir que suas informações pessoais sejam tratadas com segurança e em conformidade com a legislação vigente.

## **17. ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

Reservamos o direito de modificar esta Política de Privacidade a qualquer momento, para melhor atender às necessidades dos Usuários, Clientes e Parceiros. Como tal, nos reservamos o direito de alterar este documento a qualquer momento. Essas alterações podem ser feitas sem aviso prévio, portanto, encorajamos você a verificar periodicamente esta Política de Privacidade para verificar possíveis alterações em seu conteúdo. Então, por favor, revise-a com frequência.

Alterações e esclarecimentos surtirão efeito imediatamente após sua publicação no site. Se fizermos alterações de substanciais para essa política, poderemos notificá-lo sobre as atualizações, para que você tenha ciência sobre quais informações coletamos, como as usamos, e sob que circunstâncias as usamos e/ou divulgamos.

Se nossa empresa for adquirida, receber investimentos ou fundida com outra empresa, suas informações podem ser transferidas para os novos proprietários para que possamos continuar a lhe oferecer produtos e serviços, e uma nova Política poderá ser adotada.

## **POLÍTICA DE COOKIES**

Utilizamos cookies para melhorar o desempenho e experiência como utilizadora no nosso site.

### **O QUE SÃO COOKIES?**

Os cookies são pequenos arquivos de texto que um site, quando visitado, coloca no computador do usuário ou no seu dispositivo móvel, através do navegador de internet (*browser*). A colocação de cookies ajudará o site a reconhecer o seu dispositivo numa próxima visita. Usamos o termo cookies nesta política para nos referir a todos os arquivos que recolhem informações dessa forma.

Os cookies utilizados não recolhem informação que identifica o usuário. No entanto, se já for nosso cliente, poderemos monitorar suas visitas ao site desde que, ao menos uma vez, você tenha iniciado a sua navegação a partir de alguma comunicação enviada por nós, por exemplo, SMS e e-mail.

Os cookies recolhem também informações genéricas sobre a forma como os clientes chegam e utilizam os sites ou a zona do país/países através do qual ascendem ao site etc. Os cookies retêm apenas informação relacionada com as suas preferências.

A qualquer momento o Usuário pode, através das configurações do seu navegador de internet (browser), decidir ser notificado sobre a recepção de cookies, bem como bloquear a respectiva entrada no seu sistema.

A recusa de uso de cookies no site pode resultar na impossibilidade de o Usuário ter acesso a algumas das suas áreas ou de receber informação personalizada.

## PARA QUE SERVEM OS COOKIES?

Os cookies são usados para ajudar a determinar a utilidade, o interesse e o número de utilizações dos sites, permitindo uma navegação mais rápida e eficiente e eliminando a necessidade de introduzir repetidamente as mesmas informações.

## QUE TIPO DE COOKIES UTILIZAMOS?

Os nossos cookies têm diferentes funções:

- **Cookies de sessão:** São Cookies de uso temporário, que são excluídos no momento em que você fecha o seu navegador. Quando Você reinicia o seu navegador e volta para o site que criou o cookie, esse site trata você como um novo visitante.
- **Cookies persistentes:** São aqueles Cookies que permanecem no seu navegador até você deletá-los manualmente ou até o seu navegador deletá-los de acordo com o período de duração estabelecido pelo cookie. Esses Cookies reconhecerão seu retorno como visitante a um site ou serviço do GRUPO ZELO.
- **Cookies necessários:** São Cookies estritamente necessários para a operação de um site ou serviço compatível do GRUPO ZELO. Eles permitem que você navegue pelo site e use nossos recursos.
- **Cookies que nos mandam informações sobre Você:** Nós colocamos esse tipo de Cookies em um site ou serviço compatível do GRUPO ZELO e este tipo de Cookie só podem ser lidos por nossos sites e serviços compatíveis.

- **Cookies em propagandas do GRUPO ZELO:** Colocamos Cookies em propagandas e anúncios que são exibidos em sites e serviços compatíveis de terceiros. Obtemos informações através desses Cookies quando você clica ou interage com a propaganda ou anúncio. Neste caso, o GRUPO ZELO está colocando um cookie “de terceiro”. Nos poderemos usar esses dados obtidos por Cookies de terceiros para mandar-lhe outras propagandas que acreditamos ser relevantes ou de seu interesse com base no seu comportamento anterior.
- **Cookies que compartilham suas informações para terceiros:** São Cookies colocados em um site do GRUPO ZELO por nossas companhias parceiras, como serviços de anúncios online. Eles podem usar os dados coletados por esses Cookies para lhe enviar anonimamente propagandas direcionadas de outros sites, com base em sua visita a sites ou serviços compatíveis do GRUPO ZELO.

Os sites e serviços compatíveis do GRUPO ZELO também podem usar outras tecnologias de rastreamento similares a Cookies, que podem coletar informações tais como endereços IP, arquivos de registro e sinalizadores da web, dentre outras. Esses dados também são utilizados para nos ajudar a adaptar os sites e demais serviços compatíveis do GRUPO ZELO às suas necessidades pessoais.

Veja mais detalhes a seguir:

- **Endereços de IP:** Um endereço de IP é um número usado na internet ou em uma rede para identificar seu computador. Todas as vezes que você se conecta na internet seu computador recebe um IP atribuído pelo seu provedor de serviços de internet. Podemos registrar Endereços de IP para as seguintes finalidades:
  - Tratamento de problemas técnicos;
  - Manutenção da proteção e segurança dos nossos sites e demais serviços online;
  - Obter uma melhor compreensão de como nossos sites e demais serviços online são utilizados;
  - Adaptar nosso conteúdo às suas necessidades, dependendo da sua localização geográfica.
- **Arquivos de Registro:** O GRUPO ZELO ou um terceiro trabalhando em nosso nome, poderá coletar informações na forma de arquivos de registro (logs) que detalham as ativi-

dades do site e coletam estatísticas sobre os hábitos de navegação do usuário. Normalmente esses registros são gerados anonimamente e nos ajudam a entender detalhes como:

- O tipo de navegador e o sistema utilizado pelos usuários de nossos sites ou serviços online;
  - Detalhes sobre a sessão do usuário, incluindo a URL de origem, a data, hora e quais páginas o usuário visitou em nossos sites e serviços compatíveis, e quanto tempo o usuário permaneceu utilizando-os;
  - Demais detalhes de navegação ou de contagem de cliques incluindo relatórios de tráfego de site, contagem de visitantes únicos e dados similares.
- **Sinalizadores da web (web beacons):** Nós podemos utilizar os sinalizadores da web (ou GIFs transparentes) nos sites do GRUPO ZELO. Os sinalizadores da web (também conhecidos como webbugs ou web beacons) são pequenas sequencias de código que permitem a entrega de uma imagem gráfica em uma página da web com o objetivo de transferir dados de volta para nós. Usamos as informações dos sinalizadores da web para os mais variados propósitos, incluindo:
    - Entender como um usuário responde a campanhas de e-mail;
    - Relatórios de tráfego dos nossos sites e serviços compatíveis;
    - Realizar a contagem de visitantes únicos, auditoria e relatórios de propaganda e e-mail, e personalização em nossos sites e demais serviços compatíveis.

É importante lembrar que cabe a Você assegurar que as configurações do seu computador ou dispositivo portátil reflitam se você consente em aceitar Cookies ou não.

A maioria dos navegadores permite que você estabeleça regras para avisá-lo antes de aceitar Cookies ou simplesmente recusá-los. Você não precisa ter Cookies habilitados para usar ou navegar a maior parte dos sites e serviços online do GRUPO ZELO, entretanto neste caso não podemos assegurar que você vai conseguir acessar todos os seus recursos. Recomendamos que Você veja no botão “ajuda” no seu navegador como realizar esse tipo de configuração. Lembre-se que se você usar navegadores, ou mesmo computadores e/ou dispositivos portáteis diferentes em locais diferentes, Você precisará se assegurar de que cada dispositivo e navegador esteja ajustado para suas preferências pessoais de Cookies.

Como os nossos sinalizadores da web (web beacons) podem fazer parte de uma página da web, não é possível excluir (“opt-out”) esse tipo de recurso, mas Você pode torná-lo completamente não-funcional ativando o recurso “opt-out” para os Cookies colocados por esse sinalizador.

Todos os browsers permitem ao usuário aceitar, recusar ou apagar cookies através da seleção das definições apropriadas no respectivo navegador. Via de regra, você pode configurar os cookies no menu “opções” ou “preferências” do seu browser.

Recordamos que, ao desativar os cookies, partes do nosso site podem não funcionar corretamente, afetando, parcial ou totalmente, sua navegação.

Em caso de qualquer dúvida com relação às disposições constantes nesta Política de Privacidade e Tratamento de Dados, favor entrar em contato por meio do e-mail **[privacidade@grupozelo.com](mailto:privacidade@grupozelo.com)**

GRUPO **ZELO** QUEM TEM  
VIVE BEM

[WWW.GRUPOZELO.COM](http://WWW.GRUPOZELO.COM)

   /GRUPOZELOBR