



POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A **PALMA** valoriza a proteção dos seus dados pessoais. Entendemos a necessidade e a importância de fazer jus à confiança que você tem de compartilhá-los com a gente. Por isso, nosso termo de política de privacidade tem como objetivo garantir a absoluta transparência quanto ao assunto, a fim de esclarecer como obtemos, armazenamos, utilizamos e compartilhamos suas informações dentro do nosso site www.palmapravc.com.

A nossa política de privacidade respeita o Código do Consumidor, o Decreto Presidencial nº 7.962/13, a Lei Federal nº 12.965/14 (Marco Civil da Internet) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18).

DEFINIÇÕES IMPORTANTES

 **USUÁRIO:** é a pessoa natural e plenamente capaz que se cadastra no site e/ou aplicativo da **PALMA**;

 **VISITANTE:** é a pessoa natural que acessa o site/e ou aplicativo sem se cadastrar;

 **PLATAFORMA DIGITAL:** modelo de negócios baseado em tecnologia, podendo ser acessado em smartphones, tablets e computadores, doravante denominada apenas como "PLATAFORMA/ SITE e /ou aplicativo";

 **BANCO DE DADOS:** são conjuntos de arquivos relacionados entre si com registros de dados pessoais ou anonimizados;

 **CONSENTIMENTO:** é a autorização, expressa de forma livre, evidente, explícita e inequívoca, pelo titular de um dado, para que suas informações sejam utilizadas por alguém;

 **COOKIES:** são pequenos arquivos de computador ou pacote de dados enviados por um site de Internet para o navegador do usuário, quando o utilizador visita o site. Esses arquivos possuem informações que servem para identificar o usuário;

 **DADOS PESSOAIS:** dados pessoais são informações relativas a uma pessoa viva, identificada ou identificável. Também constituem dados pessoais o conjunto de informações distintas que podem levar à identificação de uma determinada pessoa;



DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: são os dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual e dados genéticos ou biométricos, quando vinculados a uma pessoa natural;



DADOS PESSOAIS ANONIMIZADOS: são dados pessoais ou sensíveis que foram tratados para que suas informações não possam ser vinculadas ao seu titular original;



IP (Internet Protocol): é um rótulo numérico atribuído a cada dispositivo conectado a uma rede de computadores que utiliza o Protocolo de Internet para comunicação;



TRATAMENTO: constitui toda operação realizada com dados pessoais, como coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

DOS TIPOS DE DADOS PESSOAIS COLETADOS SOBRE O USUÁRIO



As informações pessoais obtidas dos clientes ajudam a personalizar e melhorar continuamente a experiência na plataforma. Temos, a seguir, quais os dados pessoais que coletamos, bem como os tipos de informação que podem ser coletadas:

- Nome Completo;
- CPF;
- Endereço completo;
- Telefone de contato;
- e-mail.

A coleta destes dados ocorre nos seguintes momentos:

- Preenchimento de formulários;
- Atendimento via chat;
- Atendimento via whatsapp.

Os dados fornecidos por nossos usuários são coletados com as seguintes finalidades:

- Entrar em contato com nosso atendimento ao cliente;
- Para comunicar ofertas, anúncios e promoções;
- Para que nossos colaboradores possam entrar em contato via e-mail, telefone, chat e mensagens de texto para fazer pesquisas e/ou apresentar produtos e serviços;
- Enviar faturas e lembretes de pagamento;
- Para todo e qualquer fim que o usuário nos autorizar no momento da coleta dos dados;
- Criação de conta / perfil em nossa plataforma;
- Solicitar uma transação online
- Cumprir com nossas obrigações legais, regulatórias e fiscais.

Os tipo de informações coletadas:



Informações fornecidas pelo cliente - qualquer informação inserida na plataforma de modo voluntário é coletada. Ao optar por se cadastrar pelo Facebook ou Google Account, a plataforma terá acesso às informações disponíveis na rede social cadastrada. É sempre escolha do cliente fornecer ou não determinadas informações, mas, ao optar por não as fornecer, não poderá usufruir das funções da plataforma em sua totalidade;



Informações automáticas - Recebemos e armazenamos determinados tipos de informações sempre que há interação entre cliente e plataforma. Nesse sentido, utilizamos cookies a fim de obter algumas informações quando o seu navegador acessou a plataforma, anúncios ou conteúdo fornecido em nome da plataforma;



Dados relacionados à execução dos contratos firmados - com o usuário são coletados, afinal, diante da formalização do contrato de adesão entre plataforma e usuário ou visitante, poderão ser coletados e armazenados dados relativos à execução contratual, incluindo as comunicações realizadas entre empresa e usuário.

DOS DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS



Não solicitamos informações sensíveis dos nossos usuários, conforme definido no artigo 11 e seguintes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

A coleta e o uso de dados pessoais sensíveis só serão realizados com o consentimento explícito de seus proprietários, exceto nos casos em que a Lei Geral de Proteção de Dados permitir o tratamento com base em outras justificativas legais além do consentimento.

Em qualquer situação, o tratamento de dados sensíveis ocorrerá apenas para atender a finalidades específicas estabelecidas nesta política ou devidamente comunicadas aos usuários por outros meios.

DOS DADOS PESSOAIS COMPORTAMENTAIS



Quando o usuário visita o nosso website, é inserido um cookie em seu navegador por meio do software Google Analytics, para identificar quantas vezes visitou o nosso endereço eletrônico, quanto tempo permaneceu em nosso website, desde que cidade nos acessou e quais páginas leu e recomendou, entre outros.

Coletamos os seguintes dados pessoais através de cookies e outras formas que os usuários geram e/ou nos fornecem ao utilizar nosso site:

- Endereço IP;
- Dados de geolocalização e localização geográfica;
- Palavras-chave e termos buscados;
- Fonte de referência, tipo e versão de navegador;
- Páginas visitadas, tempo de duração de cada visita e histórico de visitas;
- Dados contextuais baseados na experiência de navegação, como datas e horários de acesso mais frequentes;
- Contagem de cliques em links e botões;
- Dados de transações e pagamentos feitas por meio do site.

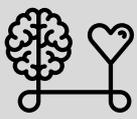
A coleta destes dados ocorre nos seguintes momentos:

- Quando o usuário visita uma de nossas páginas;
- Quando o usuário faz login e logout no site;
- Quando o usuário utiliza aplicativos de mensagens ou chats;
- Quando o usuário entra em contato por e-mail, telefone ou formulário;
- Quando o usuário faz uma compra online.

DA FINALIDADE DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS DO USUÁRIO



As informações fornecidas são utilizadas, basicamente, para responder às solicitações dos clientes, personalizar futuras compras efetuadas, melhorar a atuação da plataforma e estabelecer comunicação com os clientes. Nesse sentido, os dados podem ser coletados com a seguinte finalidade:



Bem-estar do usuário e visitante: os dados são coletados com o intuito de aprimorar os serviços oferecidos, facilitando o cumprimento dos compromissos estabelecidos entre o usuário e a empresa a fim de melhorar a experiência do usuário por fornecer funcionalidades específicas a depender das características básicas do usuário;



Aprimoramento da plataforma: os dados são coletados visando compreender como o usuário utiliza os serviços da plataforma, para ajudar no desenvolvimento de negócios e técnicas, auxiliando na pesquisa de novas soluções, cursos, conteúdos, produtos e serviços;



Anúncios: os dados são utilizados para promover anúncios personalizados para cada usuário com base nos dados por ele oferecidos;



Newsletter: envio de boletim informativo periódico no e-mail dos clientes cadastrados;



Comercial: os dados são usados para personalizar o conteúdo oferecido e gerar subsídios à plataforma para a melhora da qualidade no funcionamento dos serviços;



Previsão do perfil do usuário: os dados recebem tratamento automatizado para avaliar o uso do usuário na plataforma;



Dados de cadastro: utilizados para permitir o acesso do usuário a determinados conteúdos da plataforma que são exclusivos aos cadastrados;



Dados do contrato: coletados com estrita finalidade de conferir às partes segurança jurídica e para facilitar a conclusão do negócio e cumprir com as obrigações legais e fiscais;



Segurança da plataforma: os dados são coletados e utilizados para assegurar a proteção do website, possibilitando a identificação de atividades incomuns e vulnerabilidades na segurança da plataforma, bem como possibilita o monitoramento da origem de possíveis tentativas de invasão;

O usuário autoriza a publicação de comentários e feedbacks com relação à plataforma bem como a utilização dos mesmos na veiculação de marketing e publicidade tratando essas informações de forma isolada ou agregada nos termos desta política de privacidade.

DO PRAZO DE CONSERVAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS ARMAZENADOS



A plataforma pretende minimizar o tempo de armazenamento dos dados pessoais, evitando o prolongamento desnecessário de elementos que possam identificar um indivíduo.

Quando verificarmos que a finalidade foi alcançada ou que os dados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica pretendida, os dados serão eliminados usando métodos seguros de descarte ou serão utilizados de forma anonimizada para fins estatísticos, com exceção dos contratos de adesão que serão armazenados pelo prazo de 5 (cinco) anos.

Se um usuário solicitar, os dados podem ser apagados antes do prazo estabelecido. No entanto, em certas situações, os dados podem precisar ser mantidos por um período maior devido a obrigações legais, ordens judiciais, prevenção de fraudes, proteção ao crédito e outros interesses legítimos conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), mesmo que a finalidade para a qual foram coletados e tratados tenha sido concluída.

É importante destacar que os dados são armazenados continuamente enquanto o usuário mantiver uma conta ativa no site e/ou continuar interagindo e mantendo contato conosco.

DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS ARMAZENADOS



Empregamos medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, extravio ou alteração desses dados.

As medidas que utilizamos levam em consideração a natureza dos dados, o contexto e a finalidade do tratamento, os riscos que uma eventual violação geraria para os direitos e liberdades do usuário, as normas de segurança internacionais como a ISO 27001 e os padrões empregados atualmente por empresas semelhantes à nossa.

Entre as medidas de segurança adotadas por nós, destacamos as seguintes: Ainda que façamos tudo que estiver ao nosso alcance para evitar incidentes de segurança, é possível que ocorra algum problema motivado exclusivamente por um terceiro, como em caso de ataques de hackers ou crackers ou, ainda, em casos de responsabilidade exclusiva do usuário, que ocorre, por exemplo, quando ele mesmo transfere seus dados a um terceiro.

Assim, embora sejamos, em geral, responsáveis pelos dados pessoais que tratamos, nos eximimos de responsabilidade caso ocorra uma situação excepcional como essas, sobre as quais não temos nenhum tipo de controle.

De qualquer forma, caso ocorra qualquer tipo de incidente de segurança que possa gerar risco ou dano relevante para qualquer de nossos usuários, comunicaremos os afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados acerca do ocorrido, em conformidade com o disposto na Lei.



A **PALMA** não realizará o compartilhamento de dados e informações pessoais com terceiros não afiliados, contudo a fim de fornecer um serviço eficiente e eficaz, precisamos compartilhar seus dados com terceiros que são responsáveis pela logística e faturamento dos produtos que você adquire na plataforma. Essas empresas terceirizadas são cuidadosamente selecionadas e possuem medidas de segurança adequadas para proteger suas informações pessoais.

Ao compartilhar seus dados com esses parceiros de logística e faturamento, garantimos que seus pedidos sejam processados e entregues corretamente. Eles terão acesso limitado apenas às informações necessárias para realizar suas funções específicas e não estão autorizados a utilizar esses dados para qualquer outra finalidade que não esteja relacionada ao serviço prestado.

Queremos ressaltar que mantemos um controle rigoroso sobre os terceiros com os quais compartilhamos seus dados e garantimos que eles estejam em conformidade com as leis de proteção de dados. Seus dados pessoais serão tratados com confidencialidade e só serão utilizados para cumprir o objetivo específico de fornecer um serviço de qualidade e garantir a entrega dos produtos que você adquire.

Caso você tenha alguma preocupação ou dúvida sobre o compartilhamento de seus dados com terceiros responsáveis pela logística e faturamento, estamos à disposição para fornecer mais informações e esclarecimentos adicionais. Sua privacidade e segurança são de extrema importância para nós, e estamos comprometidos em proteger suas informações pessoais.

Consta evidenciar também que a **PALMA** pode oferecer análise ou segmentação de informações a terceiros que se apresentam como colaboradores, uma vez que anúncios publicitários serão permitidos como método de monetização da plataforma.

Esses terceiros, por sua vez, podem coletar as informações e usá-las para prever características, comportamentos e preferências dos usuários visando mais assertividade nas campanhas de marketing voltadas para públicos específicos. O usuário concorda e declara consciência de tais anúncios e aceita a presença de cookies referentes aos mesmos quando concorda com os termos. Todas as informações e dados pessoais em questão serão compartilhados tão somente mediante o consentimento do usuário ou conforme divulgado de outra forma no momento da coleta.

Importa, ainda, explicitar que haverá o compartilhamento de informações do usuário sem o consentimento do mesmo diante de tais situações:

- Compartilhamos alguns dados com o Google e outras ferramentas de Analytics para realizar análises e gerar relatórios;
- Empresas parceiras ou contratadas para fornecer serviços terceirizados como agências de marketing, softwares de gestão, aplicativos de automação, auditorias e/ou processadoras de pagamento;
- Autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial.

Estes dados são compartilhados pelas seguintes razões e para as seguintes finalidades:

- Para que os usuários possam receber experiência de navegação, ofertas de produtos e serviços personalizados, de acordo a seus interesses;
- Compartilhar dados com empresas parceiras que fornecem serviços ou aplicativos de marketing, pagamento e processamento de dados, para fins de viabilizar pagamentos, auditorias, pesquisas, estudos, análises, criação de conteúdo personalizado, campanhas de publicidade, automatizar tarefas e/ou melhorar o nosso atendimento;
- Para todo e qualquer fim que o usuário nos autorize no momento da coleta dos dados.

Em qualquer caso, o compartilhamento de dados pessoais observará todas as leis e regras aplicáveis, buscando sempre garantir a segurança dos dados de nossos usuários, observados os padrões técnicos e boas práticas de segurança da informação.

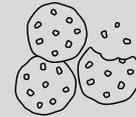
Ao continuar utilizando este site você nos autoriza a compartilhar seus dados.

USUÁRIOS MENORES DE IDADE



Não coletamos intencionalmente dados pessoais de visitantes com menos de 18 (dezoito) anos sem o consentimento dos pais. Caso sejam identificados, os dados coletados dos visitantes menores de idade serão imediatamente excluídos do nosso sistema de dados.

DOS COOKIES OU DADOS DE NAVEGAÇÃO



Por meio dos cookies, tais informações são relacionadas aos dados de acesso como local e horário de acesso e são armazenadas pelo navegador do usuário e visitante para que o servidor da plataforma possa lê-las posteriormente a fim de personalizar os serviços da plataforma, entendendo seu comportamento dentro dela.

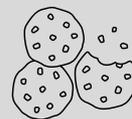
Tais dados de navegação estarão sujeitos a serem compartilhados com eventuais parceiros da **PALMA**, em busca do aprimoramento dos serviços ofertados por nós. É importante pontuar que nem todo cookie possui informações que possibilitem a identificação do usuário, alguns podem ser utilizados apenas para que o site e/ou aplicativo funcione corretamente. Em regra, não há permissão para que os cookies extraiam qualquer informação do disco rígido do usuário.

As informações que possibilitem identificar um usuário, mesmo que estejam armazenadas em cookies, são consideradas dados pessoais. Portanto, todos os demais itens previstos nesta Política de Privacidade também são aplicáveis.

O usuário e o visitante da plataforma **PALMA** manifestam conhecer e aceitar que pode ser utilizado um sistema de coleta de dados de navegação mediante a utilização de cookies.

Aqueles cookies persistentes poderão ser desativados seguindo as instruções do seu navegador. Enquanto o cookie de sessão é temporário e desaparece após o fim da sessão no navegador (quando o navegador é fechado). Entretanto, a desativação dos cookies pode afetar a disponibilidade de algumas ferramentas e funcionalidades do sistema.

DOS COOKIES DE TERCEIROS



Alguns de nossos parceiros podem configurar cookies nos dispositivos dos usuários que acessam nosso site. O usuário poderá obter mais informações sobre os cookies de terceiros e sobre a forma como os dados obtidos a partir dele são tratados, além de ter acesso à descrição dos cookies utilizados e de suas características, acessando os seguintes links:

- **Google Analytics:** <https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/gajs/cookie-usage;>
- **Pixel do Facebook:** <https://pt-br.facebook.com/business/help/471978536642445?id=1205376682832142>

DA GESTÃO DE COOKIES



Os usuários podem recusar o registro de cookies no site, desativando essa opção em seus navegadores. Ao acessar o site pela primeira vez, eles terão a opção de bloquear ou permitir o uso de cookies através do aviso exibido.

No entanto, desativar os cookies pode afetar a disponibilidade de ferramentas e funcionalidades, bem como remover preferências salvas, prejudicando a experiência de navegação. Além disso, é importante destacar que a desativação de todos os cookies não será possível, pois alguns são essenciais para o funcionamento adequado do site.

Para obter informações adicionais sobre como realizar essas ações nos principais navegadores utilizados atualmente, você pode consultar os links a seguir:

- **Internet Explorer:** <https://support.microsoft.com/pt-br/topic/excluir-e-gerenciar-cookies-168dab11-0753-043d-7c16-ed5947fc64d>
- **Safari:** <https://support.apple.com/pt-br/guide/safari/sfri11471/mac>
- **Google Chrome:** <https://support.google.com/chrome/answer/95647>
- **Mozilla Firefox:** <https://support.mozilla.org/pt-BR/kb/cookies-informacoes-sites-armazenam-no-computador#w-configurações-de-cookies>
- **Opera:** <https://www.opera.com/pt/secure-private-browser>

DO CONSENTIMENTO



No uso dos serviços e fornecendo as informações pessoais no site e/ou institucional, o usuário consente com esta Política de Privacidade.

O usuário, ao acordar com o presente termo, manifesta conhecer e poder exercitar seus direitos de cancelar seu cadastro, acessar e atualizar seus dados pessoais e, no mais, garante a veracidade das informações por ele disponibilizadas.

O usuário tem direito de retirar o seu consentimento a qualquer tempo, para tanto deve entrar em contato através do e-mail **contato@palmapravc.com**.

DOS DIREITOS DO USUÁRIO



O usuário do site possui os seguintes direitos, conferidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na lei;
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nos casos previstos em lei;
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- Revogação do consentimento.

É importante destacar que, nos termos da LGPD, não existe um direito de eliminação de dados tratados com fundamento em bases legais distintas do consentimento, a menos que os dados sejam desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o previsto na lei.

COMO O TITULAR PODE EXERCER SEUS DIREITOS



Os titulares de dados pessoais tratados por nós poderão exercer seus direitos por meio do e-mail: **contato@palmapravc.com**.

Os titulares de dados pessoais tratados por nós poderão exercer seus direitos a partir do envio de mensagem para nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, seja por e-mail, formulário ou correspondência. As informações necessárias estão na seção "Como entrar em contato conosco" desta Política de Privacidade.

Para garantir que o usuário que pretende exercer seus direitos é, de fato, o titular dos dados pessoais objeto da requisição, poderemos solicitar documentos ou outras informações que possam auxiliar em sua correta identificação, a fim de resguardar nossos direitos e os direitos de terceiros. Isto somente será feito, porém, se for absolutamente necessário, e o requerente receberá todas as informações relacionadas

DAS ALTERAÇÕES PARA ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE



A versão atual desta Política de Privacidade foi atualizada pela última vez em 20 de junho de 2023.

A **PALMA** se reserva ao direito de modificar a qualquer momento o seu site e/ou aplicativo e as normas deste termo, principalmente para adaptá-la às possíveis evoluções normativas e também da própria plataforma. O usuário será notificado em caso de alterações nesta política.

DA JURISDIÇÃO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS



Para a solução de controvérsias decorrentes do presente termo será aplicado integralmente o Direito brasileiro.

Para dirimir eventuais conflitos decorrentes dessa política de privacidade, o foro competente será o da Comarca de Araguari-MG.

COMO ENTRAR EM CONTATO CONOSCO



Para esclarecer quaisquer dúvidas sobre esta Política de Privacidade ou sobre os dados pessoais que tratamos, entre em contato com nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, por algum dos canais abaixo:



E-mail: contato@palmapravc.com



Telefone: (34) 999232773



Endereço: Rua Alvim Borges, nº 417, Bairro Goiás, Araguari-MG, CEP: 38442-170



palma