

Política de Privacidade para Clientes e Usuários de Canais C&A

A **C&A MODAS S.A.** ("C&A") está comprometida com a conscientização dos usuários do site <https://www.cea.com.br>, do aplicativo "C&A Loja Online: Moda, Roupas" e de demais aplicações de internet de titularidade ou operados pela C&A ("Usuários", "Site" e "App", respectivamente), de participantes de programas de relacionamento, de fidelidade e de recompensas da C&A (tais como o "Programa C&A &VC") e clientes que adquirirem os produtos e/ou contratam os serviços ofertados no Site, App ou lojas físicas da C&A ("Clientes", sendo os Clientes e Usuários referidos aqui em conjunto como "Titulares" ou "você(s)" sobre os dados pessoais coletados e/ou tratados pela C&A. Por isso, apresentamos nossa política de privacidade ("Política de Privacidade"), que tem por objetivo fornecer informações claras e precisas aos Titulares acerca do tratamento de dados pessoais realizado pela C&A.

1. Objetivo desta Política de Privacidade

1.1. Apresentar de forma objetiva as características e hipóteses de tratamento de seus dados pessoais. Para mais informações acerca do tratamento de dados pessoais realizado no âmbito das atividades da C&A, entre em contato com o Encarregado de Proteção de Dados da C&A.

CASO VOCÊ NÃO CONCORDE COM QUAISQUER DAS DISPOSIÇÕES DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, POR FAVOR NÃO UTILIZE NOSSO SITE, NOSSO APP OU NOSSAS OUTRAS APLICAÇÕES DE INTERNET, NEM ADQUIRA NOSSOS PRODUTOS OU CONTRATE OS NOSSOS SERVIÇOS.

2. Quem é o controlador de seus dados pessoais?

2.1. A C&A é a empresa controladora dos dados pessoais tratados no âmbito desta Política de Privacidade. Para fins da legislação aplicável, "controlador" é a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. Além disso, conforme será detalhado na presente Política de Privacidade, os seus dados pessoais poderão ser compartilhados com empresas parceiras da C&A para fins de gestão e operação do Site, do App e das demais aplicações de Internet da C&A (por exemplo, o canal de vendas da C&A no WhatsApp – "Canal WhatsApp"), bem como para aprimoramento dos produtos, programas e serviços oferecidos pela C&A e desenvolvimento e oferecimento de produtos dos parceiros ligados à sua experiência na C&A, hipóteses em que tais empresas também poderão ser controladora de seus dados pessoais.

2.2. A C&A trata dados pessoais de Titulares que são coletados e/ou processados: (i) durante ou após o acesso e/ou navegação do Site, do App e demais aplicações de Internet da C&A; (ii) antes, durante ou após o fornecimento de produtos e/ou prestação dos serviços pela C&A; e (iii) enquanto você for um participante do Programa C&A &VC. Especificamente, coletamos as seguintes informações dos Usuários e/ou Clientes, conforme o caso:

(a) Informações Cadastrais. Ao criar sua conta no Site ou no App, ao participar do Programa C&A &VC, ao utilizar o Canal WhatsApp e/ou ao se cadastrar para visitar a Loja Eco da C&A em Porto Alegre, o Titular nos fornecerá os seguintes dados pessoais (conforme aplicável): (i) nome completo; (ii) números ou imagens de documentos de identificação (tais como CNH, RG ou CPF); (iii) endereço residencial e endereço informado para entrega de produtos; (iv) telefones para contato; (v) endereço de e-mail; (vi) data de nascimento, entre outros dados de identificação ou necessários para o cadastro junto à C&A. Alguns destes dados podem ser voluntariamente fornecidos pelo Cliente ao adquirir um produto e/ou contratar algum serviço nas lojas físicas da C&A.

(b) Informações sobre pagamentos. A C&A poderá coletar dados transacionais para processamento de compras feitas por meio do Site, do App, do Canal WhatsApp e nas lojas físicas da C&A (por exemplos, dados que constam dos cartões de crédito, cartão de débito etc.);

(c) Informações de navegação e uso. A C&A poderá coletar outros dados quando o Usuário utiliza o Site, o App ou o Canal WhatsApp e/ou participa do Programa C&A &VC, tais como: geolocalização, páginas visitadas ou anúncios visualizados, dados do device (fingerprint e ID), dados de compras em outros canais de venda, comportamento de compra e preferências na escolha de produtos etc. O Usuário pode optar por não fornecer algumas informações, desde que não sejam necessárias para o fornecimento dos produtos, a prestação dos serviços e/ou utilização do Site ou do App, mas é provável que a sua experiência com o Site ou com o App não conte com todos os recursos oferecidos pela C&A.

(d) Registros de acesso e demais informações automatizadas. A C&A poderá coletar e armazenar algumas informações que recebe automaticamente toda vez que o Usuário interage com o Site, com o App, com o Canal WhatsApp e/ou com outras aplicações de internet, podendo a C&A vir a utilizar-se de cookies para coleta, armazenamento e processamento de tais informações e dados. Internet Protocol (IP), tipo de navegador, bem como datas e horas das interações do Usuário com as plataformas, são alguns exemplos desta coleta.

(e) Registro de visita às lojas físicas da C&A. A C&A poderá coletar e armazenar algumas informações que recebe automaticamente toda vez que o Cliente visita às lojas físicas da C&A, tais como imagens capturadas pelas câmeras de segurança posicionadas na entrada e no interior da loja.

(f) Outras fontes. Por fim, a C&A poderá receber e armazenar outras informações a seu respeito, tais como as informações mantidas por entidades de apoio ao crédito, para fins de evitar fraudes.

3. Para quais finalidades coletamos seus dados?

3.1. Os dados pessoais dos Usuários e/ou Clientes, conforme o caso, são tratados pela C&A para as seguintes finalidades:

(a) Disponibilizar aos Usuários um ambiente eletrônico por meio do qual os Usuários podem obter mais informações sobre os produtos e serviços da C&A, além de obter informações detalhadas sobre a C&A;

(b) Viabilizar a formalização da compra de um produto e/ou a contratação de um serviço por meio do Site, do App, do Canal WhatsApp ou das lojas físicas da C&A;

(c) Viabilizar a entrega, retirada e/ou a devolução de produtos adquiridos por meio do Site, do App ou do Canal WhatsApp;

(d) Prestar e aprimorar o serviço de atendimento aos Titulares, o que pode envolver diversas atividades relacionadas aos produtos adquiridos e/ou aos serviços contratados. Tais atividades incluem, mas não se limitam, ao cadastro de nova senha no Site e/ou no App, geração e emissão de nota fiscal, troca ou devolução de produtos, processamento de reclamações, sugestões ou dúvidas sobre produtos, serviços e/ou programas de relacionamento, de fidelidade e de recompensas etc.;

(e) Entrar em contato com o Cliente para informar sobre o processamento de seus pedidos e solicitações, assim como para informar-lhe sobre ofertas, programas, sorteios ou promoções da C&A ou de seus parceiros comerciais;

(f) Gerenciar a sua participação em programas de relacionamento, de fidelidade e de recompensas instituídos pela C&A (por exemplo, o Programa C&A&VC) e concessão de benefícios relacionados a tais programas;

(g) Processamento de solicitação, análise ou proposta junto ao emissor do cartão de crédito C&A ("Cartão C&A") e demais atividades relacionadas à utilização do Cartão C&A (tais como, gerir interação com o portador do Cartão C&A, receber e encaminhar documentos ao emissor do Cartão C&A, prestar esclarecimentos acerca do Cartão C&A etc.);

(h) Entrar em contato com os Titulares, para enviar informações sobre: (a) produtos e/ou serviços oferecidos pela C&A e demais informações relevante sobre a C&A ou sobre seus parceiros comerciais; (b) alterações relevantes nas funcionalidades do Site, do App e do Canal WhatsApp, bem como alterações à presente Política de Privacidade ou ao regulamento de participação do Programa C&A&VC; e/ou (c) outros assuntos que a C&A julgue que possam interessar os Titulares;

(i) Aprimorar os serviços e/ou funcionalidades do Site, do App e/ou do Canal WhatsApp;

(j) Desenvolver estudos internos sobre os interesses, comportamentos e demografia dos Titulares para compreender melhor suas preferências pessoais para aprimorar e customizar a sua experiência no uso do Site, do App, do Canal WhatsApp, bem como na participação do Programa C&A&VC e em produtos a serem ofertados por parceiros comerciais da C&A ligados à sua experiência na C&A;

(k) Aprimorar as iniciativas comerciais e promocionais da C&A e de seus parceiros comerciais, programas de relacionamento, de fidelidade e de recompensas com o Titular, bem como melhorar nossa oferta de conteúdos e produtos personalizados que possam interessar os Titulares, o que pode incluir o desenvolvimento das campanhas de marketing em redes sociais; e

(l) Classificar e agrupar informações de Titulares, assim como consolidar dados estatísticos a respeito destes, inclusive para definir a composição da base de Usuários do Site, do App, do Canal WhatsApp e o volume de tráfego em nossos servidores.

4. Com quem compartilhamos seus dados pessoais?

4.1. A C&A poderá compartilhar seus dados pessoais com terceiros ou parceiros de negócios que sejam relevantes para fins de viabilizar a utilização das plataformas C&A pelos Usuários, desenvolver e aprimorar a experiência dos Usuários na C&A, inclusive com o oferecimento de novos produtos e/ou viabilizar a prestação dos serviços ao Cliente. Referido compartilhamento ocorre com base nos seguintes critérios e para as finalidades descritas abaixo.:

(a) Prestadores de serviços ou parceiros comerciais: Podemos compartilhar seus dados pessoais com prestadores de serviços ou parceiros comerciais contratados pela C&A para fins de: (i) fornecimento de software, sistemas de antifraude e/ou ferramenta para gestão de Clientes; (ii) processamento das transações por cartão de crédito ou demais meios de pagamento; (iii) emissão, análise e/ou proposta do Cartão C&A; (iv) geração de leads, prospecção de clientes e desenvolvimento de ações de marketing; (v) prestação de serviços de venda, apoio ao cliente e logísticos dos pedidos realizados por meio do Site, do App, do Canal WhatsApp; e (vi) gestão e aprimoramento do Site, do App e do Canal WhatsApp. Tais agentes recebem seus dados pessoais com a finalidade específica de prestar serviços à C&A e não possuem quaisquer direitos de uso de seus dados fora dessa hipótese.

(b) Entidades de Proteção ao Crédito: Podemos enviar determinadas informações do Cliente a entidades dedicadas a reduzir o risco de crédito e proteger empresas e indivíduos contra fraudes.

(c) Requisição de autoridade competente: A C&A ainda poderá compartilhar seus dados pessoais com terceiros (incluindo órgãos governamentais) a fim de responder a investigações, medidas judiciais, processos judiciais ou investigar, impedir ou adotar medidas acerca de atividades ilegais, suspeita de fraude ou situações que envolvam ameaças em potencial à segurança física de qualquer pessoa ou se de outra maneira exigido pela legislação.

(d) Novos negócios: Se a C&A estiver envolvida em uma fusão, aquisição ou venda de todos ou de parte de seus ativos, seus dados pessoais poderão ser transferidos para a empresa ou pessoa adquirente. Em circunstâncias nas quais a identidade do controlador de seus dados pessoais se alterar como resultado de qualquer transação, você será notificado de quaisquer escolhas que possa ter acerca de seus dados pessoais.

5. Transferências de seus dados pessoais para fora do Brasil

5.1. A C&A poderá transferir alguns de seus dados pessoais a prestadores de serviços localizados no exterior, incluindo prestadores de serviços em nuvem.

5.2. Quando seus dados pessoais forem transferidos para fora do Brasil pela C&A, a C&A adotará medidas apropriadas para garantir a proteção adequada de seus dados pessoais em conformidade com os requisitos da legislação aplicável de proteção de dados, incluindo por meio da celebração de contratos apropriados de transferência de dados com terceiros de seus dados pessoais quando exigidos.

6. Por quanto tempo vamos reter seus dados pessoais?

6.1. Armazenamos e mantemos suas informações: (i) pelo tempo exigido por lei; (ii) até o término do tratamento de dados pessoais, conforme mencionado abaixo; ou (iii) pelo tempo necessário a preservar o legítimo interesse da C&A. Assim, trataremos seus dados, por exemplo, durante os prazos prescricionais aplicáveis ou enquanto necessário para cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

6.2. O término do tratamento de dados pessoais ocorrerá nos seguintes casos:

(a) Quando a finalidade pela qual os dados pessoais do Titular foram coletados for alcançada e/ou os dados pessoais coletados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance de tal finalidade;

(b) Quando o Titular estiver em seu direito de solicitar o término do tratamento e a exclusão de seus dados pessoais e o fizer; e

(c) Quando houver uma determinação legal neste sentido.

6.3. Nesses casos de término de tratamento de dados pessoais, ressalvadas as hipóteses estabelecidas pela legislação aplicável ou pela presente Política de Privacidade, os dados pessoais serão eliminados.

7. Seus direitos em relação aos dados pessoais que tratamos sobre você

7.1. Você terá determinados direitos em relação aos seus dados pessoais. Tais direitos incluem, mas não se limitam a:

(a) Receber informações claras e completas sobre o tratamento de seus dados pessoais, incluindo sobre as hipóteses de compartilhamento de dados pessoais;

(b) Solicitar o acesso a seus dados pessoais e/ou a confirmação da existência de tratamento de dados;

(c) Solicitar que retiquemos quaisquer dados pessoais imprecisos, incompletos e desatualizados;

(d) Se opor às atividades de tratamento, solicitar a anonimização e eliminação de dados pessoais, em circunstâncias específicas;

(e) Solicitar a portabilidade de seus dados pessoais;

(f) Revogar o consentimento a qualquer momento, quando a C&A tratar seus dados pessoais com base no consentimento; e

(g) Solicitar a revisão de decisões automatizadas que possam afetar seus interesses.

7.2. Você poderá exercer tais direitos mediante contato pelo Formulário de [Solicitação ao Direito do Titular](#)

8. Proteção de dados pessoais

8.1. A C&A utiliza medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger seus dados pessoais contra tratamento desautorizado ou ilegal e contra perda acidental, destruição ou danos. Seus dados pessoais são armazenados de maneira segura em equipamentos protegidos. Apenas o usuário limitado de pessoas terá acesso a tais equipamentos e apenas indivíduos com motivos legítimos terão acesso a seus dados pessoais.

9. Interações com sites de terceiros

9.1. Podemos disponibilizar links para outros sites na Internet. **A C&A NÃO SE RESPONSABILIZA POR ESTES SITES E CONTEÚDOS E, AINDA, NÃO COMPARTILHA, SUBSCREVE, MONITORA, VALIDA OU ACEITA A FORMA COMO ESSES SITES OU FERRAMENTAS DE ARMAZENAMENTO DE CONTEÚDO LETAM, PROCESSAM E TRANSFEREM SEUS DADOS PESSOAIS.** Recomendamos que o Titular consulte as respectivas políticas de privacidade de tais sites para se informar adequadamente a respeito do uso de suas informações pessoais por outros sites ou outras ferramentas.

10. Disposições Gerais sobre esta Política de Privacidade

10.1. Esta é a 2ª versão da Política de Privacidade, publicada em 16 de agosto de 2020 e a C&A reserva-se o direito de alterar esta Política de Privacidade a qualquer momento, mediante publicação da versão atualizada em <https://www.cea.com.br/politica-de-privacidade>.

10.2. Em caso de alterações relevantes nesta Política de Privacidade, o Titular receberá um aviso a esse respeito.

10.3. Se você tiver qualquer dúvida em relação a esta Política de Privacidade ou a respeito da forma como a C&A trata seus dados pessoais, mande um e-mail para a nossa Encarregada de Dados, Ana do Val, através do endereço: dpo@cea.com.br.