

POLÍTICA DE GOVERNANÇA E PRIVACIDADE DE DADOS

Versão 2
Atualização 12/06/2023

SUMÁRIO

FONTES DE DADOS PESSOAIS	3
QUAIS SÃO SEUS DADOS PESSOAIS QUE PODEMOS COLETAR E COMO ESTES SÃO COLETADOS	4
SOBRE DADOS PESSOAIS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES	6
SOBRE O USO DE <i>COOKIES</i> , ARQUIVOS DE REGISTOS (LOGS) E SIMILARES	7
SOBRE O USO DE SEUS DADOS PESSOAIS	10
SOBRE A DIVULGAÇÃO DE SEUS DADOS PESSOAIS	12
SOBRE A RETENÇÃO E TÉRMINO DO TRATAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS	13
SOBRE A DIVULGAÇÃO, O ARMAZENAMENTO OU TRANSFERÊNCIA DE SEUS DADOS PESSOAIS	14
QUAIS SÃO SUAS ESCOLHAS SOBRE COMO UTILIZAMOS E DIVULGAMOS SEUS DADOS PESSOAIS	15
ALTERAÇÕES EM NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE	15
COMO ENTRAR EM CONTATO	16

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Por favor, leia esta **Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais** cuidadosamente para entender nossas políticas e práticas sobre seus Dados Pessoais e como o tratamento destes dados é realizado.

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.

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.

FONTES DE 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 off-line:** Registros preenchidos off-line, 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.

QUAIS SÃO SEUS DADOS PESSOAIS QUE PODEMOS COLETAR E COMO ESTES SÃO COLETADOS

Durante sua interação junto ao Grupo Zelo, usando uma das fontes de coleta previamente mencionadas, podemos coletar vários tipos de dados pessoais sobre você, conforme exposto a seguir:

- **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 off-line, 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 coletarmos dados pessoais sensíveis, garantiremos possuir a base legal adequada para o tratamento e que os dados somente serão tratados para aquela finalidade específica.

SOBRE 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 de 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.

SOBRE O USO DE *COOKIES*, ARQUIVOS DE REGISTOS (LOGS) E SIMILARES

Cookies são pequenos arquivos de texto que podem ser colocados no seu computador ou dispositivo portátil por sites ou serviços na web que você utiliza. São utilizados para garantir o bom funcionamento de sites e demais serviços online, assim como para fornecer informações aos proprietários do site ou serviço online.

Cookies são utilizados para melhorar o uso e a funcionalidade dos sites e demais serviços na web compatíveis do Grupo Zelo e entender melhor como nossos visitantes utilizam os nossos sites e serviços online, bem como as ferramentas e serviços por eles oferecidos. Os *cookies* nos facilitam o processo de adaptar os sites do Grupo Zelo às suas necessidades pessoais, facilitando sempre que possível o seu uso, receber feedback da satisfação dos nossos consumidores.

O Grupo Zelo usa os seguintes tipos de *cookies* em seus sites e serviços compatíveis:

- ***Cookies de sessão:*** São *cookies* de uso temporário, que são excluídos quando 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 da 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”. Nós podemos 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.

Nós utilizamos *cookies* por diversas razões, incluindo:

- **Para melhorar a experiência do usuário:** os *cookies* nos permitem personalizar o conteúdo e as ofertas apresentadas aos usuários com base em suas preferências e histórico de navegação.
- **Para fins analíticos:** os *cookies* nos permitem coletar informações sobre como os usuários interagem com nossos sites e serviços, o que nos ajuda a entender melhor seus interesses e necessidades.
- **Para fins de publicidade:** os *cookies* nos permitem exibir anúncios relevantes aos usuários com base em seu histórico de navegação e interesses.
- **Para fins de segurança:** os *cookies* nos ajudam a proteger nossos sites e serviços contra atividades maliciosas, como ataques de hackers.

Nós utilizamos apenas *cookies* estritamente necessários para o funcionamento dos sites e serviços, bem como *cookies* que foram autorizados pelos usuários por meio do consentimento informado. Além disso, adotamos as medidas adequadas para garantir que os dados coletados por meio dos *cookies* sejam tratados em conformidade com as leis aplicáveis à proteção de dados 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 atividades 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 os utilizando;
 - 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 sequências 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, por exemplo:
 - 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.

SOBRE O USO DE SEUS DADOS PESSOAIS

Os itens a seguir descrevem as finalidades para as quais o Grupo Zelo coleta seus Dados Pessoais, e os diferentes tipos de Dados Pessoais que coletamos para cada finalidade. Note, por favor, que nem todos os usos abaixo serão relevantes para todos os indivíduos e podem se aplicar apenas a situações específicas.

- **Serviços ao consumidor:** Seus Dados Pessoais são utilizados para finalidade de prestar serviços ao consumidor, incluindo responder a suas dúvidas, questionamentos e sugestões. Usualmente, isso requer certas informações pessoais de contato e informações sobre o motivo de seu questionamento, dúvida ou sugestão, por exemplo, qual foi o seu pedido, se existe um problema técnico, questão ou reclamação sobre produto, questionamento em geral.
 - Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:
 - Cumprir obrigações contratuais;
 - Cumprir obrigações legais;
 - Nossos interesses legítimos.
- **Realização de concursos, promoções e demais ações de marketing:** o Grupo Zelo poderá utilizar seus Dados Pessoais para fornecer informações sobre produtos ou serviços como, por exemplo, comunicações de marketing, campanhas publicitárias ou promoções. Isso pode ser feito por diversos meios de comunicação, incluindo o e-mail, anúncios, envio de mensagens por SMS, ligações telefônicas e correspondências postais (conforme permitido pela legislação vigente), além de nossos próprios sites e/ou sites e redes sociais de terceiros. você pode se opor a qualquer momento ao tratamento que realizamos. Promoções, veja os regulamentos ou detalhes postados sobre cada concurso/promoção.
- **Venda e reabilitação de plano funerário:** Os dados coletados poderão, mas não limitado, ser utilizados para vendas de planos funerários, reabilitação de planos funerários obtenção de indicações de pessoas que possam estar interessadas em obter um plano funerário.

- Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:
 - Nossos interesses legítimos;
 - Cumprir obrigações contratuais ;
- **Redes sociais e sites de terceiros:** Usamos seus Dados Pessoais quando você interage com funções de redes sociais e sites de terceiros, como “curtir”, para fornecer anúncios e interagir com você em redes sociais de terceiros. A forma como essas interações funcionam, os dados de perfil que o Grupo Zelo obtém sobre você, e como cancelá-los (“opt-out”) podem ser entendidas revisando as políticas de privacidade diretamente nas respectivas redes sociais e sites de terceiros.

- Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:
 - Nossos interesses legítimos;

(v) Personalização (offline e online): Com base em seu consentimento (quando exigido conforme legislação vigente), o Grupo Zelo utiliza seus Dados Pessoais para: (i) para entender suas preferências e hábitos, (ii) para antecipar suas necessidades, baseadas em nosso entendimento do seu perfil, (iii) para melhorar e personalizar sua experiência em nossos sites e aplicativos; (iv) para assegurar que o conteúdo de nossos sites e aplicativos seja otimizado para você e para seu computador ou dispositivo; para enviar a você publicidade e conteúdo dirigidos, e (vi) para permitir que você participe de funções interativas, sempre que decidir fazê-lo. você pode se opor a qualquer momento ao tratamento de seus Dados Pessoais para estas finalidades. Para obter maiores detalhes, veja a seção “Sobre seus direitos referentes a Dados Pessoais” nesta política.

- Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:
 - Nossos interesses legítimos;
- **Atendimento aos seus pedidos:** Usamos seus Dados Pessoais para processar e enviar seus pedidos, além de informá-lo sobre a situação dos seus pedidos, corrigir endereços e conduzir verificação de identidade e outras atividades para verificação de fraudes. Isso envolve o uso de certos Dados Pessoais e, em certas situações, informações de pagamento.
- Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:
 - Cumprir obrigações contratuais;
 - Obrigações legais;
 - Nossos interesses legítimos.

- **Motivos legais ou fusão/aquisição:** Caso o Grupo Zelo ou seus bens sejam adquiridos por, ou fundidos com, outra empresa, incluindo por motivo de falência, compartilharemos seus Dados Pessoais com nossos sucessores legais, respeitando as exigências da legislação vigente. Também divulgaremos seus Dados Pessoais a terceiros (i) quando requerido pela lei aplicável; (ii) em resposta a procedimentos legais; (iii) em resposta a um pedido da autoridade legal competente; (iv) para proteger nossos direitos, privacidade, segurança ou propriedade; ou (v) para fazer cumprir os termos de qualquer acordo ou os termos do nosso site, produtos e serviços, conforme a legislação vigente.
 - Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:
 - Obrigações legais;
 - Nossos interesses legítimos.
- **Outras finalidades e situações em geral:** De acordo com a legislação vigente, o Grupo Zelo utiliza seus Dados Pessoais para outras finalidades gerais de negócio, como fazer manutenção em sua conta, conduzir pesquisas internas ou de mercado e medir a efetividade de nossas campanhas publicitárias.

Nós nos reservamos o direito, se você tiver contas Grupo Zelo, de integrar estas contas em uma conta única. Nós também usamos seus Dados Pessoais para gerenciamento e operação de nossas comunicações, TI e sistemas de segurança e proteção de dados.

- Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:
 - Cumprir obrigações contratuais ou;
 - Cumprir obrigações legais ou;
 - Nossos interesses legítimos.

SOBRE A DIVULGAÇÃO DE SEUS DADOS PESSOAIS

Além das entidades que fazem parte do Grupo Zelo, nós podemos compartilhar seus Dados Pessoais com os seguintes tipos de terceiros:

- **Provedores de serviços:** Incluem companhias externas que são utilizadas pelo Grupo Zelo para auxiliar a operar nosso negócio. Provedores de serviços e seus colaboradores selecionados, só estão autorizados a acessar seus Dados Pessoais em nome do Grupo Zelo para as tarefas específicas, que forem requisitadas a eles com base em nossas instruções diretas. Nossos provedores de serviços são

obrigados contratualmente e a manter seus Dados Pessoais confidenciais e seguros, e em casos de violação respondem solidariamente conforme a legislação vigente.

- **Agências de análise de crédito, cobrança de dívidas e serviços financeiros:** Conforme permitido pela lei aplicável, agências de análise de crédito e/ou de cobrança de dívidas são empresas externas que o Grupo Zelo pode utilizar para nos auxiliar a verificar a situação do seu crédito ou para coletar pagamentos vencidos.
- **Empresas terceiras que usam Dados Pessoais para suas próprias finalidades de marketing:** Excetuando-se situações em que você deu seu consentimento específico, o Grupo Zelo não licencia ou vende seus Dados Pessoais a empresas terceiras para suas próprias finalidades de marketing. Em casos onde esse tipo de compartilhamento ocorra, a identidade destas empresas terceiras será revelada antes da obtenção do seu consentimento.
- **Terceiros que usam seus Dados Pessoais por motivos legais ou devido a fusão/aquisição:** Divulgaremos seus Dados Pessoais a terceiros por motivos legais ou no contexto de uma fusão ou aquisição no Grupo Zelo.

SOBRE A RETENÇÃO E TÉRMINO DO TRATAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS

De acordo com a legislação vigente, O Grupo Zelo utiliza seus Dados Pessoais por quanto tempo for necessário para satisfazer as finalidades para as quais seus Dados Pessoais foram coletados, conforme descrito nesta política, ou para cumprir com os requerimentos legais aplicáveis.

Dados Pessoais usados para fornecer uma experiência personalizada a você serão mantidos exclusivamente pelo tempo permitido, de acordo com a legislação vigente.

Você pode obter maiores detalhes sobre a retenção dos seus Dados Pessoais através dos canais de comunicação detalhados nesta política.

Quando no término do tratamento de seus Dados Pessoais, estes serão eliminados no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação nas situações previstas na legislação vigente.

SOBRE A DIVULGAÇÃO, O ARMAZENAMENTO OU TRANSFERÊNCIA DE SEUS DADOS PESSOAIS

O Grupo Zelo adota medidas adequadas para garantir que seus Dados Pessoais sejam mantidos de forma confidencial e segura. Entretanto, que estas proteções não se aplicam a informações que você tenha escolhido compartilhar em áreas públicas, como redes sociais de terceiros. No entanto, é importante ressaltar que as informações compartilhadas em áreas públicas, como redes sociais de terceiros, não estão sob o controle da Zelo e não podem ser protegidas pela empresa.

Ao compartilhar informações em áreas públicas, os usuários assumem o risco de que essas informações possam ser acessadas e utilizadas por terceiros sem autorização. Por isso, é importante que os usuários estejam cientes dos riscos envolvidos ao compartilhar informações em áreas públicas e tomem medidas para proteger sua privacidade nessas situações.

Nós incentivamos que você leia cuidadosamente as políticas de privacidade das redes sociais de terceiros antes de compartilhar informações nesses sites. Além disso, a empresa oferece orientações sobre como proteger sua privacidade online por meio de suas políticas de privacidade e termos de uso.

- **Pessoas que podem acessar seus Dados Pessoais:** Seus Dados Pessoais serão processados por nossos colaboradores ou agentes autorizados, desde que estes precisem ter acesso a tais informações, dependendo dos propósitos específicos para os quais seus Dados Pessoais tenham sido coletados.
- **Medidas tomadas em ambientes operacionais:** Armazenamos seus Dados Pessoais em ambientes operacionais que usam medidas de segurança razoáveis, tanto técnicas quanto administrativas, para prevenir qualquer tipo de acesso não autorizado. Seguimos protocolos razoáveis para proteger os Dados Pessoais.
- **Medidas que o Grupo Zelo espera que você tome:** É importante que você também esteja ciente do seu papel em manter seus Dados Pessoais seguros. Quando criar uma conta online, por favor, assegure-se de escolher uma senha que seja forte para evitar que partes não autorizadas a adivinhem. Recomendamos que você nunca revele ou compartilhe sua senha com outras pessoas. Você é o único responsável por manter esta senha confidencial e por qualquer ação realizada através de sua conta nos sites e serviços compatíveis do Grupo Zelo.

Se você usar um computador compartilhado ou público, nunca escolha a opção de lembrar seu nome de login, endereço de e-mail ou senha, e certifique-se que você saiu da sua conta (realizou o log out) sempre que deixar o computador. Você também deve usar quaisquer configurações de privacidade ou controles que o Grupo Zelo fornece em nosso site, serviços ou aplicativos, inclusive aquelas consideradas opcionais.

- **Transferência de seus Dados Pessoais:** Dada a natureza do nosso negócio, é possível que tenhamos que transferir seus Dados Pessoais armazenados dentro do Grupo Zelo para terceiros, de acordo com as finalidades estabelecidas nesta Política de Privacidade. Por este motivo, poderemos transferir seus Dados Pessoais para outros países, desde que estes possuam leis e regulamentações compatíveis com as vigentes no Brasil.

QUAIS SÃO SUAS ESCOLHAS SOBRE COMO UTILIZAMOS E DIVULGAMOS SEUS DADOS PESSOAIS

Os seguintes mecanismos dão a você o controle sobre o tratamento de seus Dados Pessoais:

- **Cookies/Tecnologias Similares:** Você pode gerenciar o seu consentimento usando:
 - As configurações do seu navegador para recusar alguns ou todos os cookies e tecnologias similares, ou para alertá-lo quando estão sendo usados.

ALTERAÇÕES EM NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Sempre que o Grupo Zelo decidir mudar a forma que tratamos seus Dados Pessoais, esta Política será atualizada. Nos reservamos o direito de fazer alterações às nossas práticas e a esta Política a qualquer tempo, desde que mantida a conformidade com a legislação vigente.

Recomendamos que você a acesse frequentemente, ou sempre que tiver dúvidas, para ver quaisquer atualizações ou mudanças à nossa Política de Privacidade.

COMO ENTRAR EM CONTATO

Você pode entrar em contato para:

- Fazer perguntas ou comentários sobre esta Política e nossas práticas de privacidade e proteção de Dados Pessoais;
- Fazer uma reclamação;
- Confirmação da existência de tratamento de seus Dados Pessoais;
- Acessar os dados pessoais que tratamos sobre você;
- Obter informações sobre como acessar seus Dados Pessoais;
- 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
- **Fale Conosco:**
https://www.grupozelo.com/contato_privacidade@grupozelo.com
- **Pessoalmente ou por correio convencional:**
Rua Paracatu, 1253 - 6º Andar – Belo Horizonte – MG, CEP: 30180-098