

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

SÍTIO ELETRÔNICO DA CONSUL

A presente **Política de Privacidade** tem por finalidade demonstrar o compromisso da **WHIRLPOOL S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. 59.105.999/0001-86, com sede na Avenida das Nações Unidas 12.995 - 32º andar - São Paulo - SP, com a privacidade e a proteção dos dados pessoais coletados de seus **USUÁRIOS**, estabelecendo as regras sobre a coleta, registro, armazenamento, uso, compartilhamento, enriquecimento e eliminação dos dados coletados dentro do escopo dos serviços e funcionalidades do **SÍTIO ELETRÔNICO DA CONSUL (ADIANTE DENOMINADO DE “SITE CONSUL”)**, de acordo com as leis em vigor.

CADASTRO DO USUÁRIO

Algumas funcionalidades do **SITE CONSUL** só poderão ser acessadas por meio de um cadastro do **USUÁRIO**. Esse cadastro permitirá ao **USUÁRIO** realizar compras de produtos da CONSUL, solicitar a instalação e/ou reparos dos produtos adquiridos, assim como uma série de outras facilidades. Para isso, o **USUÁRIO** será obrigado a disponibilizar uma série de informações como seu nome, endereço residencial, números de seus documentos, entre outras.

Por fim, como condição para o acesso a essas funcionalidades exclusivas do **SITE CONSUL**, o **USUÁRIO** declara (i) ser maior de 18 (dezoito) anos; e (ii) que fez a leitura completa e atenta das regras deste documento e dos **Termos de Uso**, estando plenamente ciente, e conferindo, assim, sua livre e expressa concordância com os termos aqui estipulados. Caso não esteja de acordo com estas regras e condições, o **USUÁRIO** deverá descontinuar o seu cadastro. Contudo, o **USUÁRIO** terá seu acesso ao **SITE CONSUL** limitado e ficará impossibilitado de utilizar-se das funcionalidades exclusivas do **SITE CONSUL**.

1. DADOS COLETADOS, FORMA E FINALIDADE DA COLETA

1.1. Os dados pessoais são coletados quando o **USUÁRIO** os insere ou submete voluntariamente ao acessar e interagir com as funcionalidades disponibilizadas no **site CONSUL**, que inclui:

TIPOS DE DADOS	DADOS PESSOAIS	FINALIDADE DE USO DOS DADOS
DADOS CADASTRAIS	<p>Nome completo;</p> <p>E-mail pessoal;</p> <p>CPF;</p> <p>Data de nascimento;</p> <p>Número do telefone pessoal;</p> <p>Endereço de entrega do produto;</p> <p>Endereço pessoal;</p> <p>Senha de acesso; e</p> <p>Foto do usuário.</p>	Identificar o USUÁRIO .
		Portabilidade dos dados cadastrais para outro Controlador do mesmo ramo de nossa atuação, caso solicitado pelo USUÁRIO .
		Cumprir as obrigações decorrentes do uso dos serviços do site CONSUL .
		Administrar, prestar os serviços, creditar pontos, vender e entregar produtos adquiridos por meio do site CONSUL .
		Informar sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos relevantes para a manutenção do relacionamento com o USUÁRIO .
		Possibilitar ações de marketing, dentre elas a de promover nossos produtos e serviços.
		Emitir Notas Fiscais das compras efetuadas no site CONSUL .
		Realizar prevenção a fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, cumprimento de obrigações legais e regulatórias.
		Compartilhar com as empresas PARCEIRAS DO site CONSUL , para que as mesmas possam vender e entregar seus produtos adquiridos por meio do site CONSUL .
		Compartilhar com as empresas PARCEIRAS DO site CONSUL , para informar o USUÁRIO sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e

		<p>demais eventos relevantes para a manutenção do relacionamento com o USUÁRIO, e também para que as mesmas possam estudar novos negócios a serem oferecidos ao USUÁRIO, inclusive serviços financeiros, incluindo mas não se limitando à oferecimento de cartões de crédito co branded.</p> <p>Além do compartilhamento dos dados com as empresas PARCEIRAS DO site CONSUL, poderá ocorrer o compartilhamento desses mesmos dados com as empresas do grupo econômico da WHIRLPOOL S.A..</p>
DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DIGITAL	Endereço IP e Porta Lógica de Origem;	Cumprir obrigação estabelecida pelo Marco Civil da Internet - Lei 12.965/2014.
	Registros de interações com o site CONSUL ;	Identificar o USUÁRIO .
	Telas acessadas, dispositivo (versão do sistema operacional, Geolocalização;	Administrar, prestar os serviços, creditar pontos, vender e entregar produtos adquiridos por meio do site CONSUL .
	Aplicativos instalados, se necessário); <i>Session ID</i> ; <i>Cookies</i> ; e Dados públicos do <i>Facebook</i> .	Realizar prevenção a fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, cumprimento de obrigações legais e regulatórias.
DADOS ANONIMIZADOS	Respostas aos questionários e pesquisas opcionais.	Elaborar análises e estudos estatísticos.
	Número do cartão de crédito e código de segurança.	Compartilhar com a empresa terceira responsável em (i) processar o pagamento; e (ii) mitigar e prevenir tentativas de fraude.

- 1.2. DA VERACIDADE DOS DADOS. Não somos responsáveis pela precisão, veracidade ou falta dela nas informações que o **USUÁRIO** submete pelo **site CONSUL** ou pela sua desatualização, quando é de responsabilidade do **USUÁRIO** prestá-las com exatidão ou atualizá-las.
- 1.3. USO DE TECNOLOGIAS. Poderemos fazer uso de tecnologias para: (i) registro da navegação; (ii) coleta de opiniões sobre os produtos oferecidos pelo **site CONSUL**; (iii) atendimento de pós-vendas; (iv) registro de eventos durante navegação; e (v) registro de dados de navegação não identificáveis para análise.
- 1.3.1. Todas as tecnologias utilizadas respeitarão sempre a legislação vigente e os termos desta **Política de Privacidade**.
- 1.4. DO CONSENTIMENTO. O consentimento que o **USUÁRIO** nos fornece para as finalidades de uso dos dados é coletado de forma individual, clara, específica e legítima.
- 1.5. DAS ALTERAÇÕES DO CONSENTIMENTO. Por meio do endereço eletrônico <https://consul.custhelp.com> o **USUÁRIO** poderá solicitar a alteração dos diferentes tipos de consentimento para tratamento de seus dados, conceder novas permissões ou solicitar a retirada de seu consentimento para as formas de coleta até então permitidas, sendo avisado das consequências que a retirada de consentimento poderá lhe causar, principalmente quanto às suas interações no **site CONSUL**.
- 1.6. COMPARTILHAMENTO DOS DADOS. Além das situações de compartilhamento dos dados indicadas no item 1.1. acima, os dados coletados e as atividades registradas também poderão ser compartilhados:
- a) Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial; e
 - b) De forma automática em caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação.
- 1.7. BASE DE DADOS. A base de dados formada por meio da coleta de dados no **site CONSUL** é de nossa propriedade e responsabilidade, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro

dos limites e propósitos dos nossos negócios e descritos nesta Política de Privacidade.

1.7.1. O **USUÁRIO** é corresponsável pelo sigilo de seus dados pessoais. O compartilhamento de senhas e dados de acesso ao **site CONSUL** viola esta **Política de Privacidade** e os **Termos de Uso** do **site CONSUL**.

1.8. Internamente, os dados coletados são acessados somente por profissionais devidamente autorizados, respeitando os princípios de proporcionalidade, necessidade e relevância para os objetivos do **site CONSUL**, além do compromisso de confidencialidade e preservação da privacidade nos termos desta **Política de Privacidade**.

2. COMO ARMAZENAMOS OS DADOS E REGISTROS

2.1. Os dados coletados e os registros de atividades serão armazenados em ambiente seguro e controlado pelo prazo mínimo estipulado, conforme a tabela abaixo:

DADOS PESSOAIS	Finalidade	PRAZO DE ARMAZENAMENTO	FUNDAMENTO LEGAL
Dados cadastrais	Comprovação judicial e administrativa	7 anos após o término da relação	Art. 27 do Código de Defesa do Consumidor
Dados de identificação digital	Provas em eventual ação cível	6 meses	Art. 15, Marco Civil da Internet

2.2. Caso seja interesse do **USUÁRIO**, os dados poderão ser apagados antes desse prazo, mediante sua solicitação. No entanto, podemos eventualmente ter que manter os dados do **USUÁRIO** por período superior, por motivo de lei, ordem judicial, prevenção à fraude, proteção ao crédito, interesse legítimo, inclusive para que os dados possam servir de prova em instruções processuais judiciais e extrajudiciais, e por outras formas autorizadas para tratamento de dados, em conformidade com a legislação vigente. Findo o prazo e a necessidade legal, os dados serão

excluídos com uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados de forma anonimizada para fins estatísticos.

- 2.3. Os dados coletados serão armazenados em servidores localizados no Brasil, bem como em ambiente de uso de recursos ou servidores na nuvem (*cloud computing*), o que enseja, neste último caso, transferência ou processamento dos dados fora do Brasil, mais precisamente, nos Estados Unidos.

3. EXIBIÇÃO, RETIFICAÇÃO, LIMITAÇÃO, OPOSIÇÃO E EXCLUSÃO DE DADOS

- 3.1. O **USUÁRIO** pode solicitar a exibição ou retificação de seus dados pessoais através do envio de email para o endereço eletrônico <https://consul.custhelp.com>.

- 3.2. Através desse canal, o **USUÁRIO** poderá também:

- a) requerer a limitação do uso de seus dados pessoais;
- b) manifestar sua oposição ao uso de seus dados pessoais, e
- c) solicitar a exclusão de seus dados pessoais que coletamos, desde que eventuais Contas de Acesso tenham sido canceladas e decorrido o prazo legal mínimo relacionado à guarda de dados.

3.2.1. Caso o **USUÁRIO** retire seu consentimento para finalidades fundamentais ao regular funcionamento do **site CONSUL**, os serviços e funcionalidades do **site CONSUL** poderão ficar indisponíveis.

3.2.2. Mesmo em caso do **USUÁRIO** não conceder seu consentimento para as finalidades facultativas, relacionadas ao envio de algumas informações, novidades, conteúdos, notícias e demais eventos relevantes para a manutenção do relacionamento, os serviços e funcionalidades do **site CONSUL** continuarão sendo disponibilizados ao mesmo regularmente.

- 3.3. Conforme já indicado no item 2.2. acima, para fins de auditoria, segurança da informação, controle de fraudes, proteção ao crédito e preservação de direitos, poderemos permanecer com o histórico de registro dos dados do **USUÁRIO** por prazo maior do que os indicados acima, nas hipóteses que a lei ou norma regulatória assim estabelecer, ou, para preservação de direitos.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. Temos o direito de alterar o teor desta **Política de Privacidade** a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, cabendo a você verificá-la sempre que efetuar o acesso ao **site CONSUL**.

4.1.1. Ocorrendo atualizações neste documento e que demandem nova coleta de consentimento, serão notificadas por meio dos contatos que nos fornece no cadastro.

4.2. Em caso de qualquer dúvida com relação às disposições constantes desta **Política de Privacidade**, o **USUÁRIO** poderá entrar em contato por meio dos canais de atendimento apontados a seguir, cujo horário de funcionamento é de segunda à sábado, das 8h00 horas às 20h00 horas, exceto feriados nacionais:

a) Chat Ajuda Online: <https://consul.custhelp.com/>

b) Fale Conosco: <https://consul.custhelp.com/>

c) Central de Atendimento: Capitais e regiões metropolitanas: **3003-7872**

4.3. Caso empresas terceirizadas realizem o processamento de quaisquer dados que coletamos, as mesmas deverão respeitar as condições aqui estipuladas e nossas normas de Segurança da Informação, obrigatoriamente.

4.4. Caso alguma disposição desta **Política de Privacidade** seja considerada ilegal ou ilegítima por autoridade da localidade em que resida ou da sua conexão à Internet, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

4.5. O **USUÁRIO** reconhece que toda comunicação realizada por e-mail (aos endereços informados no seu cadastro), por telefone, SMS, aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma digital e virtual também são válidas, eficazes e suficiente para a divulgação de qualquer

assunto que se refira aos serviços que prestamos, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado, ressalvadas as disposições expressamente diversas previstas nesta **Política de Privacidade**.

5. GLOSSÁRIO

5.1. Para os fins deste documento, devem se considerar as seguintes definições e descrições para seu melhor entendimento:

Cloud Computing: Ou computação em nuvem, é tecnologia de virtualização de serviços construída a partir da interligação de mais de um servidor por meio de uma rede de informação comum (p.ex. a Internet), com objetivo de reduzir custos e aumentar a disponibilidade dos serviços sustentados.

Conta de Acesso: Credencial de um **USUÁRIO** necessária para utilizar ou acessar as funcionalidades exclusivas do **site CONSUL**.

Cookies: Arquivos enviados pelo servidor do **site CONSUL** para os dispositivos móveis dos **USUÁRIOS**, com a finalidade de identificá-los e obter dados de acesso, como páginas navegadas ou *links* acessados, permitindo, desta forma, personalizar a navegação dos **USUÁRIOS** no **site CONSUL**, de acordo com o seu perfil.

IP: Abreviatura de *Internet Protocol*. É conjunto alfanumérico que identifica os dispositivos dos **USUÁRIOS** na Internet.

Logs: Registros de atividades dos **USUÁRIOS** efetuadas no **site CONSUL**.

Session ID: Identificação da sessão do **USUÁRIOS** quando é efetuado o acesso ao **Site CONSUL**.

Site CONSUL: Designa o endereço eletrônico www.consul.com.br e seus subdomínios.

USUÁRIO: Pessoa que acessa e utiliza as funcionalidades oferecidas no **site CONSUL**.

6. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

6.1. A presente Política de Privacidade será regida e interpretada segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o Foro da Comarca

de domicílio do **USUÁRIO** para dirimir qualquer litígio ou controvérsia envolvendo o presente documento, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.

Atualização: 16 de abril de 2020.