



1. ESCOPO

A presente Política de Privacidade tem por finalidade ajudá-lo a compreender as nossas práticas de privacidade e 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 Rua Olympia Semeraro, 675 - Jardim Santa Emília - CEP 04183-090 - São Paulo/SP, com a privacidade e a proteção dos **Dados Pessoais** dos **USUÁRIOS**, estabelecendo as respectivas regras sobre seu **Tratamento** dentro do escopo dos serviços e funcionalidades do **SÍTIO ELETRÔNICO DA CONSUL (ADIANTE DENOMINADO DE “SITE CONSUL”)**, bem como do atendimento (via callcenter / chat / tele-vendas) e serviços de assistência técnica atrelados aos produtos da marca **CONSUL**, de acordo com as leis aplicáveis.

2. CONDIÇÃO PARA ACESSO E USO DAS FUNCIONALIDADES

Algumas funcionalidades do **SITE CONSUL** só poderão ser acessadas por meio de um preenchimento de cadastro pelo **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** deverá fornecer alguns **Dados Pessoais**.

Como condição para acesso e uso das 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, 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 acesso. Contudo, o **USUÁRIO** terá seu acesso ao **SITE CONSUL** limitado e ficará impossibilitado de utilizar-se das funcionalidades exclusivas do **SITE CONSUL**.

3. DADOS COLETADOS, FORMA E FINALIDADE DA COLETA

Os **Dados Pessoais** são coletados quando o **USUÁRIO** os insere ou os submete voluntariamente ao acessar e interagir com as funcionalidades disponibilizadas no **SITE CONSUL** ou os fornece através de atendimento (callcenter / chat / tele-vendas) e/ou pela rede de serviços de assistência técnica autorizada, atrelados aos produtos da marca **CONSUL**, que inclui:



DADOS PESSOAIS PARA FINS DE CADASTRO	FINALIDADE
Nome completo E-mail pessoal CPF RG Data de nascimento Número do telefone pessoal Gênero Estado Civil Endereço Senha de acesso Dados do Cartão de Crédito Histórico de Vendas	Identificar o USUÁRIO e permitir que navegue pelo Website Portabilidade dos dados cadastrais para outro Controlador do mesmo ramo de nossa atuação, caso solicitado pelo USUÁRIO Cumprir com as obrigações decorrentes do uso dos serviços do SITE CONSUL , incluindo fins administrativos e contábeis Administrar, prestar serviços correlatos, creditar pontos, vender e entregar produtos adquiridos por meio do SITE CONSUL Informar sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias, serviços (dentre eles, os originados através de nossa rede de assistências técnicas CONSUL) 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 relativas às compras efetuadas no SITE CONSUL e/ou através de canais de atendimento (callcenter / chat / tele-vendas); e/ou referentes a serviços, inclusive de assistência técnica, atrelados e/ou relacionados aos produtos da marca CONSUL



Realizar prevenção à fraude, proteção ao crédito e riscos associados, cumprimento de obrigações legais e regulatórias

Compartilhar com as empresas parceiras na operação do marketplace, para que estas possam vender e entregar seus produtos adquiridos por meio do **SITE CONSUL** ou através de canais de atendimento (callcenter / chat / tele-vendas) e daqueles de serviços, incluindo os de assistência técnica, atrelados e/ou relacionados aos produtos da marca **CONSUL**

Compartilhar com as empresas parceiras na operação do marketplace, para informar o **USUÁRIO** sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos relevantes para a manutenção do relacionamento com o **USUÁRIO**, bem como, para que as mesmas possam estudar novos negócios a serem oferecidos ao **USUÁRIO**, como serviços financeiros, incluindo, mas não se limitando a oferecimento de cartões de crédito co branded

Compartilhar com instituições financeiras e fintechs parceiras para os competentes serviços financeiros, incluindo mas não se limitando aos relacionados à análise e abertura de crédito a ser oferecido ao **USUÁRIO**, inclusive, oferecimento de cartões de crédito co branded, conforme o caso

Compartilhar com as empresas do grupo econômico da WHIRLPOOL S.A.



DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DIGITAL:	FINALIDADE
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, aplicativos instalados, se necessário)	Administrar, prestar serviços correlatos, creditar pontos, vender e entregar produtos adquiridos por meio do SITE CONSUL
Session ID	Realizar prevenção a fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, cumprimento de obrigações legais e regulatórias
Cookies	
Dados públicos do Facebook	

DADOS ANONIMIZADOS	FINALIDADE
Respostas aos questionários e pesquisas opcionais	Elaborar análises e estudos estatísticos
Número do cartão de crédito e código de segurança	Compartilhar com empresa terceirizada responsável em processar o pagamento e mitigar e prevenir tentativas de fraude.



Os dados são coletados somente para fins específicos, explícitos e legítimos, inclusive mediante consentimento, legítimo interesse, determinação legal, e sempre de acordo com as disposições da LGPD e da legislação pertinente eventualmente aplicável.

4. DA VERACIDADE DOS DADOS PESSOAIS

Tendo em vista que os Dados Pessoais são fornecidos diretamente pelo próprio **USUÁRIO** ao **SITE CONSUL** bem como através de canais de atendimento (callcenter / chat / tele-vendas) e daqueles de serviços, incluindo os de assistência técnica, atrelados e/ou relacionados aos produtos da marca **CONSUL**, assumimos que os mesmos sejam verdadeiros e, dessa forma, não nos responsabilizamos pela sua precisão, veracidade ou falta desta ou pela sua desatualização. Contudo, disponibilizamos um canal, indicado na Seção 17, abaixo, para que o **USUÁRIO** possa, a qualquer momento e sem custo, atualizar ou retificar suas informações.

5. USO DE TECNOLOGIAS

O **SITE CONSUL** poderá se utilizar de tecnologias para conduzir as seguintes finalidades:

- Registro da navegação;
- Coleta de opiniões sobre os produtos oferecidos pelo **SITE CONSUL**;
- Atendimento de pós-vendas;
- Atendimento de televendas;
- Registro de eventos durante navegação; e
- Registro de dados de navegação não identificáveis para análise.

Todas as tecnologias utilizadas respeitarão sempre a legislação aplicável vigente e os termos desta Política de Privacidade.

6. DO CONSENTIMENTO

Para algumas finalidades o **SITE CONSUL** e marca **CONSUL**, e/ou os canais de atendimento (callcenter / chat / tele-vendas) e os de serviços, incluindo os de assistência técnica, atrelados e/ou relacionados aos produtos, irão tratar os **Dados Pessoais** com base no consentimento do **USUÁRIO**. O consentimento fornecido pelo **USUÁRIO** é coletado de forma individual, clara, específica e legítima. O **SITE CONSUL**, e os canais correlatos, só utilizarão os **Dados Pessoais** coletados da forma informada e autorizada pelo **USUÁRIO**.

Se o **USUÁRIO** não conceder seu consentimento para as finalidades indicadas, os demais serviços e funcionalidades do **SITE CONSUL**, que não necessitem de consentimento, continuarão sendo disponibilizados regularmente ao **USUÁRIO**.



7. DAS ALTERAÇÕES DO CONSENTIMENTO

Por meio [deste formulário](#), o **USUÁRIO** poderá solicitar a alteração dos diferentes tipos de consentimento para o Tratamento dos seus **Dados Pessoais**, conceder novas permissões ou solicitar a retirada de seu consentimento para as formas de coleta até então permitidas, sendo informado das consequências que a retirada de consentimento poderá lhe causar, principalmente quanto às suas interações no **SITE CONSUL**, e/ou através de canais de atendimento (callcenter / chat / tele-vendas) e daqueles de serviços, incluindo os de assistência técnica, atrelados e/ou relacionados aos produtos da marca **CONSUL**.

8. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS SEUS DADOS

Além das situações de compartilhamento dos **Dados Pessoais** indicadas a Seção 3, acima, os **Dados Pessoais** coletados e as atividades registradas também poderão ser compartilhados:

- Com prestadores de serviço nacionais ou estrangeiros para execução do Tratamento, devidamente regidos por normas contratuais visando garantir a segurança dos **Dados Pessoais** e a executar o Tratamento em conformidade com as instruções emitidas pelo **SITE CONSUL**;
- Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial; e
- De forma automática em caso de reorganizações societárias, como fusão, aquisição e incorporação.

O **SITE CONSUL** só compartilhará os **Dados Pessoais** com terceiros mediante consentimento de forma livre, expressa e informada ou nas hipóteses permitidas por determinação legal.

O **USUÁRIO** ao manifestar a sua concordância com esta Política, concorda com o compartilhamento dos seus **Dados Pessoais** acima citados, quando assim o consentimento for requerido por determinação legal.

9. BASE DE DADOS

A base de dados formada por meio da coleta de **Dados Pessoais** no **SITE CONSUL**, bem como via canais de atendimento (callcenter / chat / tele-vendas) e/ou daqueles de serviços, incluindo os de assistência técnica, atrelados e/ou relacionados aos produtos da marca **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.



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**.

10. COMO ARMAZENAMOS OS DADOS PESSOAIS

Os **Dados Pessoais** e os registros de atividades serão armazenados em ambiente seguro e controlado.

Os **Dados Pessoais** serão armazenados eletronicamente 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 de **Dados Pessoais** fora do Brasil, mais precisamente, nos Estados Unidos, sendo que, em determinadas circunstâncias, autoridades de segurança deste país poderão ter o direito de acessar os seus **Dados Pessoais**.

11. PERÍODO DE RETENÇÃO

Os **Dados Pessoais** serão retidos durante o período necessário ao cumprimento da finalidade que justificar o seu Tratamento.

Caso seja interesse do **USUÁRIO** e se a legislação assim o permitir, os dados poderão ser apagados mediante solicitação. Esclarecemos que em determinadas circunstâncias não será possível realizar a exclusão integral e imediata dos dados dos **USUÁRIOS**, tendo em vista a necessidade de armazenamento por período maior exigido pela legislação.

Especificamente, em decorrência legal, os seguintes **Dados Pessoais** serão armazenados conforme o prazo mínimo estipulado abaixo:

- **Dados Pessoais** que poderão ser utilizados para fins administrativos, jurídicos ou solicitados por autoridades públicas de acordo com o prazo de retenção legal e/ou regulatória, podendo variar entre 5 e 20 anos.
- Dados de Identificação Digital, cuja finalidade seja para provas em eventual ação cível, o prazo de armazenamento é de 6 (seis) meses, conforme previsto no artigo 15 do Marco Civil da Internet.

Além disso, certos dados poderão ser mantidos por período superior em razão de ordem judicial, prevenção à fraude, proteção ao crédito, legítimo interesse e por outras formas, 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.



12. PROTEÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

O **SITE CONSUL** se compromete em preservar a sua privacidade e proteger os seus Dados Pessoais. Por esse motivo nós adotamos medidas de segurança técnica e organizacional apropriadas, a fim de garantir o sigilo, integridade e a proteção contra quaisquer incidentes de segurança, acessos não autorizados e tratamentos ilegais, tais como antivírus, firewall, proteção de rede, encriptação e outras medidas técnicas e de processos minimamente compatíveis com os padrões internacionais e ao uso de boas práticas de mercado.

Internamente, os Dados Pessoais coletados são acessados somente por profissionais devidamente autorizados, respeitando os princípios previstos na LGPD para os objetivos do **SITE CONSUL**, além do compromisso de confidencialidade e preservação da privacidade nos termos desta Política de Privacidade.

No entanto, esteja ciente que nenhuma empresa, incluindo a marca **CONSUL**, através de seu site e demais canais de atendimento, incluindo callcenter, chat, tele-vendas, assistências técnicas, pode eliminar totalmente os riscos de segurança associados ao processamento de Dados Pessoais.

Contudo, para a sua segurança, é indispensável que o **USUÁRIO** se proteja de acesso não autorizado à sua senha e ao seu computador, pois seu acesso é de uso pessoal e intransferível, sendo de sua exclusiva responsabilidade.

13. COOKIES

Cookies são arquivos que armazenam temporariamente algumas informações básicas que o **USUÁRIO** acessa na plataforma digital do **SITE CONSUL**.

O uso de cookies ajuda o **SITE CONSUL** fornecer um serviço mais personalizado e ágil, baseado nas escolhas do **USUÁRIO**, o que permite analisar tendências e melhorar sua experiência ao acessar nossa plataforma.

Para saber mais sobre como o **SITE CONSUL** utiliza os cookies e a possibilidade de rejeitar esse recurso, confira a Política de Cookies da **WHIRLPOOL S.A.**

14. DIREITOS DOS USUÁRIOS

O **USUÁRIO**, a qualquer momento, pode exercer os seguintes direitos:

- **Confirmação:** obter, mediante requisição, a confirmação da existência de Tratamento.
- **Acesso:** obter, mediante requisição, o acesso facilitado às informações sobre o Tratamento de seus dados, devendo ser disponibilizadas de forma clara, adequada e ostensiva. O



segredo de comércio de indústria pode ser usado como justificativa para eventual limitação do direito de acesso ao **USUÁRIO**.

- **Correção:** obter, mediante requisição, a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- **Anonimização, bloqueio ou eliminação:** obter, mediante requisição, anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD.
- **Portabilidade:** solicitar a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, observado o segredo de comércio e indústria.
- **Eliminação:** obter, mediante requisição, a eliminação dos **Dados Pessoais** tratados com o consentimento.
- **Informação de uso compartilhado:** obter informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados.
- **Informação de negativa de consentimento:** obter a informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e as consequências desta negativa.
- **Revogação do consentimento:** obter a revogação do consentimento. O consentimento pode ser revogado a qualquer momento mediante manifestação expressa do **USUÁRIO**, por procedimento gratuito e facilitado, ratificados os Tratamentos realizados sob o amparo do consentimento anteriormente manifestado enquanto não houver requerimento de eliminação.
- **Revisão de decisões automatizadas:** solicitar a revisão de decisões automatizadas, tomadas com base em Tratamento automatizado de **Dados Pessoais** que afetem seus interesses, inclusive as decisões destinadas à análise de comportamento (e.g. definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade).

Se desejar exercer os seus direitos nos termos acima mencionados, conforme aplicável, ou pretender colocar qualquer questão sobre os **Dados Pessoais** que possuímos a seu respeito, preencha [este formulário](#), ou contate nosso SAC pelo telefone 3003-0077 (capitais) ou pelo telefone 0800-970-0077 (outras localidades). Iremos atender à sua solicitação de acordo com o disposto na LGPD.



15. DEVERES DOS USUÁRIOS

O **USUÁRIO** tem a responsabilidade de compartilhar informações verdadeiras com o **SITE CONSUL**, e seus canais de atendimento correlatos acima mencionados, bem como proteger a confidencialidade de login(s) e senha(s) de acesso aos serviços e produtos do **SITE CONSUL**, e canais correlatos, conforme aplicável, inclusive para prevenir seu uso não autorizado, não devendo compartilhá-los com terceiros.

16. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O **SITE CONSUL** tem o direito de alterar o teor desta Política de Privacidade a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade, tal qual para adequação e conformidade de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente. Nesse caso, o **USUÁRIO** será informado quanto às alterações substanciais realizadas, conforme exigido pela legislação aplicável, sendo altamente recomendável a leitura periódica e integral desta Política de Privacidade sempre que este efetuar o acesso ao **SITE CONSUL**.

Ocorrendo atualizações neste documento e que demandem nova coleta de consentimento, a **SITE CONSUL** notificará o **USUÁRIO** por meio dos contatos que nos fornece no cadastro.

17. DÚVIDAS? ENTRE EM CONTATO CONOSCO

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:

- **Canais de atendimento online:** <https://www.consul.com.br/atendimento/fale-conosco>
- **Central de Atendimento:** Capitais e regiões metropolitanas: 3003 0099 - Outras localidades: 0800 970 0999;

Em caso de qualquer dúvida com relação à nossa política de privacidade, desejar exercer seus direitos ou pretender colocar qualquer questão sobre os dados pessoais que possuímos a seu respeito, preencha [este formulário](#) ou escreva-nos para: Rua Olympia Semeraro, 675 - Jardim Santa Emília - CEP 04183-090 - São Paulo/SP, à atenção do Encarregado da Proteção de Dados.

Salientamos que o horário de funcionamento é de segunda a sábado, das 8h00 horas às 20h00 horas, exceto feriados.



18. DISPOSIÇÕES GERAIS

Caso empresas terceirizadas e/ou parceiras venham a realizar o Tratamento de quaisquer **Dados Pessoais** que coletamos, as mesmas deverão respeitar as condições aqui estipuladas e nossas normas de segurança da informação, obrigatoriamente.

Caso alguma disposição desta Política de Privacidade seja considerada ilegal ou ilegítima, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

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

19. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

A presente Política de Privacidade será regida, interpretada e cumprida segundo a legislação brasileira, no idioma português. O foro competente para dirimir qualquer litígio ou controvérsia envolvendo o presente documento será definido conforme a legislação aplicável.

20. GLOSSÁRIO

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.

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

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

Cookies: Arquivos de textos enviados pelo servidor do **SITE CONSUL** para o computador ou dispositivo habilitado para Internet do **USUÁRIO** sempre que este visitar o nosso site. A finalidade é de identificá-lo e obter dados de acesso, como páginas navegadas ou links acessados, permitindo personalizar a navegação dos **USUÁRIOS** no **SITE CONSUL**, de acordo com o perfil do **USUÁRIO**. Salientamos que os “cookies” não danificam o seu computador e nem nos dão acesso.



Dado Pessoal: Informação relacionada a uma pessoa identificada ou identificável. Isso significa que um dado é considerado pessoal quando ele permite a identificação direta ou indireta da pessoa natural, como por exemplo: nome, sobrenome, data de nascimento, telefone, e-mail, etc. Nesta definição está incluída a definição de Dados Pessoais sensíveis, que são informações relativas à 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.

Dado Anonimizado: Técnica de processamento de dados que remove ou modifica dados que possam identificar uma pessoa, dessa maneira, podemos utilizar isso para gerar outros dados para o nosso uso.

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

LGPD ou Lei Geral de Proteção de Dados: Lei nº 13.709/18, promulgada em 14 de agosto de 2018, conforme alterada, que dispõe sobre o Tratamento de Dados Pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

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

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

Tratamento dos Dados Pessoais: o tratamento inclui 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.

USUÁRIO: Pessoas que acessam e utilizam as funcionalidades oferecidas no **SITE CONSUL**.

21. REGISTRO PÚBLICO

Esta Política de Privacidade está registrada no 3º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo sob o número 9.063.777 em 11/06/2021.