

Versão 2.0

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

troquecommerce.com/compliance

Conteúdo

Introdução.....	2
Fundamentação Legal	2
Aplicação.....	2
Conceitos	3
Dados Pessoais Coletados e Forma de Tratamento	4
Uso dos Dados Coletados.....	5
Dados Compartilhados Publicamente e Site de Terceiros	6
Segurança	6
Aviso de Incidentes de Segurança.....	7
Livre Acesso, Exclusão de Dados e Contato	7
Resolução de Controvérsias	8
Histórico de Versões	8

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS TROQUECOMMERCE LTDA

1. Introdução

1.1. A presente Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais permite ao Usuário da plataforma, conforme definição específica neste instrumento, compreender como a Troquecommerce realiza o tratamento de dados pessoais dos titulares dos dados, bem como o exercício dos direitos pelos Usuários titulares dos dados.

1.2. A **Troquecommerce Ltda**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 42.962.556/0001-09, com sede na Rua São Paulo, nº 3366, sala 415, bairro Itoupava Seca, cidade de Blumenau, Santa Catarina, CEP 89030-000, é proprietária da plataforma "Troquecommerce", operando seu modelo de negócio na modalidade B2B2C (business-to-business-to-consumer), isto é, disponibilizando a sua solução SaaS (software as a service) para outras empresas (em geral empresas de varejo e comércio online), que então oferecem a plataforma como ferramenta a seus consumidores finais.

1.3. A plataforma Troquecommerce é uma solução pós-venda para automatização do processo de trocas e devoluções de mercadorias adquiridas através do e-commerce (logística reversa), permitindo ao Consumidor Final ("Usuário") realizar trocas e devoluções de forma autônoma e automática, rápida e fácil. A plataforma Troquecommerce é contratada pelas lojas virtuais ("E-commerce" e "Cliente"), que disponibilizam a solução como ferramenta ao Consumidor Final.

1.4. A presente Política se aplica ao site da Troquecommerce e a plataforma SaaS oferecida ao Usuário e ao Cliente.

2. Fundamentação Legal

2.1. A presente Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais foi elaborada conforme os padrões estabelecidos pela **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.709/2018**, bem como todas as normativas, conceitos, parâmetros e padrões estabelecidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD e por legislações internacionais, como por exemplo, a General Data Protection Regulation – GDPR, da União Europeia.

2.2. As atividades de tratamento de dados pessoais realizadas pela Troquecommerce observam a boa-fé, o respeito à **privacidade**, a **autodeterminação informativa**, a **liberdade de expressão**, de **informação**, de **comunicação** e de **opinião**, a **inviolabilidade da intimidade**, da **honra** e da **imagem**, o **desenvolvimento econômico e tecnológico** e a **inovação**, a **livre iniciativa**, a **livre concorrência** e a **defesa do consumidor**, os **direitos humanos**, o **livre desenvolvimento da personalidade**, a **dignidade** e o **exercício da cidadania pelas pessoas naturais** e segue os seguintes princípios legais da **finalidade**, **adequação**, **necessidade**, **livre acesso**, **qualidade dos dados**, **transparência**, **segurança**, **prevenção**, **não discriminação** e **responsabilização** e **prestação de contas**.

3. Aplicação

3.1. A presente Política aplica-se à relação e contratos de todos os fornecedores, prestadores de serviço, colaboradores, clientes, usuários da plataforma, parceiros comerciais, devendo cada parte observar os princípios nesta Política estabelecidos, bem como na legislação vigente.

4. Conceitos

4.1. Para fins de conceituação dos termos presentes nesta Política, interpreta-se:

- a. **Dado Pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- b. **Dado Pessoal Sensível:** dado pessoal sobre 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;
- c. **Dado Anonimizado:** dado relativo à titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- d. **Banco De Dados:** conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;
- e. **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- f. **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- g. **Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- h. **Encarregado:** pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- i. **Agentes de Tratamento:** o controlador e o operador;
- j. **Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- k. **Anonimização:** utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;
- l. **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
- m. **Bloqueio:** suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;
- n. **Eliminação:** exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;
- o. **Transferência Internacional de Dados:** transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro;
- p. **Uso Compartilhado de Dados:** comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados;
- q. **Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais:** documentação do controlador que contém a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco;

- r. Órgão de Pesquisa:** órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos legalmente constituída sob as leis brasileiras, com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico; e
- s. Autoridade Nacional:** órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.
- t. Usuário:** é a pessoa física que utiliza a ferramenta (Plataforma SaaS Troquecommerce) disponibilizada pelo E-commerce/Lojista para trocas e devoluções de pedidos realizados no site do E-commerce/Lojista.
- u. E-commerce:** é o lojista que possui venda online de seus produtos e contrata a plataforma da Troquecommerce.
- v. Cliente:** cliente é a pessoa jurídica que possui e-commerce para venda de seus produtos de forma online, e contrata a Plataforma Troquecommerce para automatizar as trocas e devoluções de seus consumidores.
- w. Troquecommerce/Plataforma:** é a Plataforma desenvolvida pela empresa Troquecommerce Ltda que tem como objeto automatizar as trocas e devoluções de consumidores que realizam compras nos sites de lojistas através de seu e-commerce.
- x. Plataforma SaaS:** “Software as a Service” é uma forma de desenvolvimento de tecnologia que é disponibilizada aos contratantes de forma online, por meio da internet, como um serviço, não necessitando de instalação e estrutura física própria da contratante.
- y. Site:** página de website da empresa Troquecommerce (www.troquecommerce.com.br)

5. Dados Pessoais Coletados e Forma de Tratamento

5.1. Para funcionamento da Plataforma, a Troquecommerce necessita inicialmente do e-mail ou CPF cadastrado no ato da compra dos produtos no site do Cliente (“E-commerce”), e do Número do Pedido gerado ao final da compra, para que seja possível a transferência do Cliente à Troquecommerce dos demais dados necessários para realização da Troca ou Devolução dos produtos.

5.2. Por meio da utilização da plataforma pelo Usuário, a Troquecommerce coletará os seguintes Dados Pessoais dos titulares:

- a.** CPF/CNPJ;
- b.** Nome;
- c.** Endereço;
- d.** Número de Telefone;
- e.** E-mail;
- f.** Número do Pedido; e
- g.** Detalhes dos Produtos.

5.3. A Troquecommerce poderá coletar informações de localização geográfica, endereço de IP e e-mail cadastrado no navegador utilizado pelos visitantes no site da empresa e Usuários para fins de assegurar a segurança da informação implantada no site e na Plataforma, evitando fraudes e ataques à Plataforma e ao site.

5.4. A Troquecommerce poderá coletar dados de endereço de IP, data, hora, navegador utilizado e ações que foram executadas dentro da Plataforma pelo Usuário e visitantes no site, bem como número de trocas

e devoluções, ticket médio das trocas e devoluções, tipos de produtos, dentre outros, para fins de envio aos Clientes de relatórios, métricas, dados, inteligência de cálculos, e assim por diante.

5.5. Nesse contexto, cabe asseverar que a Troquecommerce não realiza o tratamento de Dados Pessoais Sensíveis, definidos no Art. 5º, inciso II, da LGPD.

5.6. Ao utilizar a Plataforma, os dados coletados poderão ser processados através de ferramentas de tecnologia de titularidade de empresas terceiras, incluindo, mas não limitando a:

- a. Supabase:** Armazenamento de registros em banco de dados, fundamental para a funcionalidade e processamento de dados da plataforma.
- b. Vercel:** Aplicação API que registra e consome dados do Supabase para processamento, garantindo a operação eficiente da plataforma.
- c. Amazon:** Armazenamento de imagens e utilização de dados para o processamento de logística reversa em conjunto com o Supabase.

5.7. Somente possuem acesso aos dados coletados dos titulares os colaboradores da Troquecommerce autorizados e treinados para a execução do serviço de tratamento de dados, com acesso restrito e imprescindível ao funcionamento da operação da empresa, permanecendo os dados coletados criptografados para maior segurança.

5.8. O Usuário é o único responsável pelo envio dos dados de forma precisa e atualizada, mantendo a Troquecommerce sempre os melhores esforços para manter os dados atualizados. Caso houver alguma mudança nos dados do Usuário, é de responsabilidade deste notificar a empresa ou corrigir seus dados, mediante solicitação no e-mail indicado na Cláusula 10.

6. Uso dos Dados Coletados

6.1. A Troquecommerce realiza o tratamento e retenção dos dados coletados apenas pelo tempo necessário para a realização dos serviços contratados e pelo tempo necessário para assegurar o cumprimento de obrigações legais, resolução de controvérsias, evitar abusos e fraudes, exercer os direitos da empresa e a devida execução dos contratos, permanecendo os dados, em todo o período, em banco de dados criptografado com acesso restrito.

6.2. O Usuário, ao aceitar as Políticas de Privacidade nas transações realizadas no Cliente e no site da Troquecommerce, expressa seu consentimento e autoriza a Troquecommerce e o Cliente a transferir entre si os dados especificados nas Cláusulas 5.2., 5.3. e 5.4.

6.3. Para fins da perfeita execução das ações de trocas e devoluções requeridas pelos Usuários, a Troquecommerce realizará o compartilhamento das informações pessoais que identificam o Usuário, informações de endereço de entrega, coleta e/ou retirada de mercadorias, com as empresas Clientes da Plataforma, tornando o titular dos dados identificável para fins da execução do presente contrato.

6.4. Para além do uso mencionado nas cláusulas acima, a Troquecommerce poderá reter e utilizar os dados coletados dos titulares para:

- a.** Enviar mensagens automáticas e alertas da Plataforma, informando sobre a execução do serviço da troca e/ou devolução, alterações temporárias ou permanentes na Plataforma ou no serviço, paralisações programadas, novos recursos, atualizações, avisos de uso indevido, e alterações na presente Política.
- b.** Enviar conteúdo informativo e promocional, podendo o Usuário optar por receber, ou não.

- c.** Compartilhar e receber informações dos Clientes sobre o Usuário, sua conta e execução do serviço, para fins de suporte ao Usuário.
- d.** Fazer cumprir os Termos de Uso e a presente Política, inclusive com a utilização de ferramentas e algoritmos para prevenir violações à segurança da Plataforma e site e fraudes.
- e.** Proteger os direitos e segurança dos Colaboradores da Troquecommerce, Clientes, Usuários e partes terceiras, bem como os direitos da própria Troquecommerce.
- f.** Atender às exigências legais, cumprindo com ordens judiciais, requerimentos, exibição de provas, citações, intimações, dentre outros.
- g.** Mover e se defender em processo judicial, administrativo, arbitral, dentre outros.
- h.** Responder a pedidos legais das autoridades públicas.
- i.** Fornecer informações a representantes e consultores, incluindo-se, mas não se limitando, advogados e contadores.
- j.** Transferir a base de dados coletados dos titulares em caso de venda, aquisição, incorporação, fusão, liquidação ou reestruturação, devendo qualquer adquirente manter o padrão de qualidade com relação ao tratamento de dados conforme a presente Política e demais documentos.
- k.** Prestar suporte ou outros serviços requeridos pelo Usuário.
- l.** Responder às solicitações dos Usuários.
- m.** Compartilhar com terceiros que forneçam serviços à Troquecommerce, incluindo-se serviços de análises, hospedagem e gerenciamento de sites, gerenciamento em nuvem, tecnologia da informação e fornecimento de infraestrutura de tecnologia, entrega de e-mails, auditoria, dentre outros. No entanto, qualquer terceiro prestador de serviços deverá manter o padrão de qualidade de tratamento de dados conforme a qualidade da Troquecommerce, exigindo-se responsabilidades em contratos e podendo apenas tratar os dados com o propósito de prestar serviços à Troquecommerce.

6.5. Na execução dos serviços contratados, a Troquecommerce exerce o papel de Operadora de Dados Pessoais, executando o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador, Cliente da Plataforma, no estrito cumprimento de suas ordens, levando em consideração que apenas viabiliza a automatização das trocas e devoluções através da disponibilização de uma Plataforma SaaS.

7. Dados Compartilhados Publicamente e Site de Terceiros

7.1. O Site da Troquecommerce conta com Blog no qual são compartilhadas notícias e informações relevantes. O visitante do site poderá comentar as publicações, permanecendo os dados de acesso público para serem coletadas e usadas por qualquer pessoa. Caso os dados pessoais permaneçam no Blog e o titular desejar removê-los, é preciso entrar em contato com a Troquecommerce através do contato disponibilizado na Cláusula 10.

7.2. Ainda, o site da Troquecommerce poderá conter links para outros sites, incluindo sites de outras empresas. A Troquecommerce recomenda que o visitante do site leia atentamente os Termos de Uso e Política de Privacidade do site que está visitando, cujas práticas de privacidade poderão ser diferentes das adotadas pela Troquecommerce.

8. Segurança

8.1. A segurança dos dados pessoais dos titulares, sejam visitantes do Site ou Usuários da Plataforma, é de extrema importância para a Troquecommerce e tratada de forma a proteger contra perdas, uso indevido,

acesso não autorizado, divulgações, alterações e destruições, alinhando-se às melhores práticas e normativas de segurança da informação

8.2. Dentre as estruturas e medidas adotadas pela Troquecommerce para a proteção dos dados pessoais dos titulares, estão:

- a. Restrição de Acesso por Função (Colaboradores e Sócios):** O acesso a dados pessoais é controlado com base nas funções e responsabilidades específicas de cada colaborador e sócio. Esse princípio de menor privilégio assegura que apenas pessoas autorizadas tenham acesso aos dados pertinentes às suas atribuições.
- b. Monitoramento de Acesso:** Um sistema de monitoramento contínuo de acesso é implementado para registrar e analisar atividades relacionadas aos dados pessoais. Isso permite a identificação imediata de comportamentos suspeitos ou acessos não autorizados, promovendo uma resposta ágil a potenciais ameaças.
- c. Criptografia de Dados:** Todos os dados pessoais em trânsito e armazenados são protegidos por protocolos robustos de criptografia. Essa medida garante a confidencialidade e integridade das informações, mitigando riscos associados à interceptação ou manipulação não autorizada.
- d. Firewalls:** Firewalls são implementados para controlar o tráfego de dados entre redes, estabelecendo barreiras protetoras contra acessos não autorizados. Essa camada adicional de segurança contribui para a prevenção de ameaças externas.
- e. Autenticação de Dois Fatores (2FA):** A autenticação de dois fatores é obrigatória para todos os acessos aos sistemas que envolvem dados pessoais. Esse método de autenticação reforçada acrescenta uma camada adicional de segurança, exigindo a verificação de identidade por meio de dois meios distintos.
- f. Auditorias de Segurança:** Auditorias internas de segurança são conduzidas anualmente para avaliar a eficácia das medidas implementadas, identificar possíveis vulnerabilidades e garantir a conformidade contínua com as melhores práticas de segurança da informação.
- g. Treinamento Regular de Conscientização:** Programas de treinamento são oferecidos periodicamente a todos os colaboradores e sócios, abordando práticas seguras, políticas de segurança da informação e a importância da proteção dos dados pessoais.
- h. Política Interna de Incidente de Vazamento de Dados:** A Troquecommerce estabeleceu uma política interna própria dedicada ao gerenciamento de incidentes de vazamento de dados. Essa política define procedimentos claros e responsabilidades em caso de detecção de um incidente, garantindo uma resposta rápida, eficiente e transparente.

8.3. Essas medidas de segurança refletem o comprometimento da TROQUECOMMERCE em garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados pessoais sob sua gestão, fortalecendo a postura da empresa frente aos desafios contínuos de segurança da informação.

9. Aviso de Incidentes de Segurança

9.1. Caso ocorra qualquer incidente de segurança no site ou na Plataforma da Troquecommerce, seja por qualquer violação, ataque, vazamento de dados, dentre outros, a Troquecommerce irá notificar o Usuário da maneira mais rápida possível, informando as medidas adotadas em resposta.

10. Livre Acesso, Exclusão de Dados e Contato

10.1. O Usuário poderá ter acesso aos dados pessoais aos quais é titular, ou qualquer pessoa poderá requerer informações sobre se há tratamento ou não de seus dados pessoais pela empresa, através de

simples requerimento à Troquecommerce pelo endereço de email lgpd@troquecommerce.com.br. A Troquecommerce responderá a solicitação no prazo de até 15 (quinze) dias do requerimento.

10.2. O titular dos dados poderá requerer a exclusão de seus dados pessoais dos servidores da empresa através do e-mail abaixo indicado. Preliminarmente a qualquer exclusão de dados pessoais, a Troquecommerce poderá avaliar se a exclusão dos dados não prejudicará a execução dos serviços contratados, a lei, a determinação judicial, dentre outros, conforme especificado na Cláusula 6, motivo pelo qual poderá negar, mesmo que temporariamente, a exclusão dos dados pessoais, conforme incisos V, VI e IX, do Art. 7º, da LGPD.

10.3. Qualquer dúvida, requerimento ou necessidade referente à presente Política, deverá ser enviada através do endereço de e-mail lgpd@troquecommerce.com.br, com acesso ao responsável pela área de proteção de dados pessoais da empresa (DPO).

11. Resolução de Controvérsias

11.1. Qualquer seja a controvérsia resultante da presente Política, os Usuários deverão, em um primeiro momento, entrar em contato com a Troquecommerce, que envidará os melhores esforços para a composição amigável do acontecido.

12. Histórico de Versões

Versão	Escopo
2.0	Atualização e aprovação da Política de Privacidade e Proteção de Dados

Elaborado por:

Versão	Nome	Data
2.0	Maes Sapelli Advogados	25/01/2024

Revisado por:

Versão	Nome	Função	Data
2.0	Marcel Eberle	DPO	12/03/2024

Aprovado por:

Versão	Nome	Função	Data
2.0	Conselho Administrativo	Administração	12/03/2024