

DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE PARA PRODUTOS TOTVS

Última Modificação: abril de 2022

A **TOTVS S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 53.113.791/0001-22, com sede na Avenida Braz Leme, nº 1.000, Bairro Casa Verde, CEP 02511-000, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo ou qualquer uma de suas afiliadas ou investidas conforme link info.totvs.com/hubfs/AfiliadasTOTVS.pdf (“TOTVS”), oferece ampla variedade de produtos e serviços, software os quais incluem programas de computador, conforme definição da Lei nº 9.609/1998, ofertados pela TOTVS de modo segregado, como serviços, ou ERP (*Enterprise Resource Planning*), ou fornecido em prateleira, ou no contexto de uma plataforma, de sua propriedade ou de terceiros, seja Software de propriedade da TOTVS, ou Software Embarcado ou Complementar (conforme definições constantes do Anexo Condições Específicas de Uso de Software), cujo direito de uso é concedido ao Cliente, conforme definido em proposta ou termo de uso específico, quando aplicável (“Produtos TOTVS” ou, simplesmente, “Produtos”).

Esta Declaração de Privacidade Para Produtos TOTVS (“Declaração”) aplica-se a todos os Produtos TOTVS e foi desenvolvida para esclarecer como e para quais finalidades a TOTVS processa dados relacionados a pessoas naturais, identificadas ou identificáveis (“Dados Pessoais”) através de seus Produtos.

As expressões “TOTVS”, “nós”, “nosso” e “conosco” referem-se à TOTVS, e cada expressão iniciada em letra maiúscula e utilizada nesta Declaração é uma expressão definida e tem o significado a ela atribuído nesta Declaração.

1. Clientes TOTVS

Os Produtos TOTVS são oferecidos a ou desenvolvidos a nossos clientes (adiante referidos simplesmente por “Clientes”), os quais podem controlar e administrar o Produto adquirido, bem como acessar e processar Dados Pessoais através do Produto.

O tratamento de Dados Pessoais pela TOTVS em conexão com os Produtos é regido por um contrato entre a TOTVS e o Cliente, sendo que a TOTVS apenas processa os Dados Pessoais para fins de fornecimento do Produto ao Cliente e, em alguns casos, para atender aos seus interesses legítimos relacionados ao fornecimento do Produto.

O Cliente atua como controlador de Dados Pessoais (nos termos da Lei nº 13.709/2018 – “LGPD”) através do uso de nossos Produtos, o Cliente será única e exclusivamente responsável pela legitimidade do tratamento dos Dados Pessoais, inclusive pela coleta das autorizações necessárias junto aos titulares de Dados Pessoais, conforme a legislação aplicável, bem como pela garantia de transparência sobre o compartilhamento dos Dados Pessoais com a TOTVS para fornecimento do Produto. Nestes casos, a TOTVS atuará como operadora dos Dados Pessoais (exceto quando o Cliente atuar como operador, caso em que a TOTVS será sub operadora).

2. Dados Pessoais Tratados e Finalidades

A TOTVS poderá coletar Dados Pessoais à medida que seus Clientes experimentem, adquiram, usem, ou assinem os Produtos, seja diretamente conosco ou através da oferta de nossos produtos e serviços online, em sites ou lojas de aplicativos.

De maneira geral, a TOTVS recebe, coleta e gera Dados Pessoais para fornecer um produto ou prestar um serviço, para comunicar-se com seus Clientes, bem como para conduzir nossas operações comerciais de forma legítima.

Para tanto, a TOTVS poderá tratar as seguintes categorias de Dados Pessoais para as finalidades resumidas a seguir:

Categorias de Dados Pessoais

1.1. Dados de cadastro. Coletamos Dados Pessoais de representantes e empregados de nossos Clientes para viabilizar o cadastro da organização, dar suporte ao contrato de uso de nossos Produtos, e para que possamos personalizar a experiência de nossos Clientes com relação aos nossos Produtos. Seguem exemplos de dados cadastrais:

- *Login*
- Senha
- Nome Completo
- Cargo
- CPF
- Telefone celular
- E-mail
- Endereço

1.2. Dados de contato. Quando representantes e empregados de Clientes entram em contato conosco, através de e-mail, telefone ou outros meios de comunicação, podemos reter as mensagens para analisar e responder as solicitações, assim como utilizamos tais dados sempre que houver necessidade de contatar os nossos Clientes. Exemplos de dados de contato coletados pela TOTVS são:

- Nome
- E-mail
- Telefone celular
- Operadora do telefone celular
- Conteúdo das mensagens enviadas e recebidas
- Data e hora das mensagens enviadas e recebidas

1.3. Dados de navegação. Podemos coletar certos Dados e/ou Dados Pessoais durante o acesso de representantes e empregados do Cliente aos Produtos, ainda que não estejam cadastrados e logados. Seguem alguns exemplos:

- Endereço IP
- Sistema operacional do seu dispositivo
- Navegador do seu dispositivo
- Serviços acessados
- Interações realizadas
- Dados técnicos, como informações de URL
- Dados de cookies
- Os tipos de dispositivos utilizados para acessar ou se conectar ao Produto
- Identificação exclusiva do dispositivo
- Atributos do dispositivo
- Tipo de conexão de rede
- Servidor de rede mais próximo a operadora
- Desempenho do provedor, da rede e do dispositivo
- Informações que permitem a gestão dos direitos autorais digitais
- Geolocalização

1.5. Dados Pessoais armazenados via Produtos TOTVS. Por fim, pelo fato do tratamento de Dados Pessoais englobar, também, seu armazenamento, a TOTVS trata os Dados Pessoais (inclusive Dados Pessoais contidos em documentos) que são armazenados pelos Clientes nos servidores próprios ou contratados pela TOTVS. Todavia, conforme disposto acima na seção

“Clientes TOTVS e Usuários Finais dos Produtos TOTVS”, o controlador de tais informações é o Cliente, cabendo ao mesmo a garantia do exercício e atendimento aos direitos dos titulares dos Dados Pessoais porventura armazenados ou processados em geral nos Produtos TOTVS, inclusive a responsabilidade pela legitimidade do tratamento das informações e pela coleta das autorizações que se façam necessárias.

3. Finalidades do tratamento dos Dados Pessoais

Categorias de Dados Pessoais	Finalidades
Dados de cadastro	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Viabilizar o acesso e uso dos Produtos TOTVS; ✓ Viabilizar a criação de contas de acesso aos Produtos TOTVS; ✓ Exercício de direitos e obrigações relacionados ao uso dos Produtos, inclusive em medidas judiciais e administrativas; e ✓ Para colaborar e/ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa.
Dados de contato	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Viabilizar a comunicação entre a TOTVS e os Clientes; ✓ Responder às solicitações de Clientes em relação aos nossos Produtos, bem como a sugestões e elogios; ✓ Exercício de direitos e obrigações relacionados ao uso dos Produtos, inclusive em medidas judiciais e administrativas; e ✓ Para colaborar e/ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa.
Dados de navegação	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aperfeiçoar o uso e experiência em nossos Produtos; ✓ Efetuar estatísticas, estudos, pesquisas e levantamentos pertinentes às atividades e comportamento no uso dos Produtos; ✓ Exercício de direitos e obrigações relacionados ao uso dos Produtos, inclusive em medidas judiciais e administrativas; ✓ Para colaborar e/ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa; ✓ Para cumprimento de obrigações legais; e ✓ Para facilitar a prestação de suporte e fornecimento de assistência técnica em caso de mau funcionamento dos Produtos.
Dados de pagamento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro da compra e pagamento do Produto escolhido; ✓ Emissão de nota fiscal; ✓ Exercício de direitos e obrigações relacionados ao uso dos Produtos, inclusive em medidas judiciais e administrativas; ✓ Para cumprimento de obrigações legais; e ✓ Estorno de pagamentos.

Dados Pessoais armazenados via Produtos TOTVS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fornecimento dos nossos Produtos; ✓ Exercício de direitos e obrigações relacionados ao uso dos Produtos, inclusive em medidas judiciais e administrativas; e ✓ Para colaborar e/ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa.
---	--

4. Uso de cookies e de outras tecnologias de rastreamento

Obrigação legal do provedor de aplicação. Por meio de logs são registradas atividades efetuadas nos sites, aplicativos e Serviços), tais como: o endereço IP do dispositivo utilizado, acesso e ações realizadas no Serviço disponibilizado, data e hora de cada ação realizada e informações sobre o dispositivo utilizado, tais como a versão de sistema operacional, o navegador, e geolocalização. Podemos utilizar certas tecnologias de monitoramento das atividades realizadas nos Produto, tais como:

Ferramentas de analytics. Essas ferramentas podem coletar informações como a forma que o Cliente utiliza os Produtos e Serviços, incluindo quais páginas e quando o Cliente visita tais páginas, além de outros sites que foram visitados antes, entre outras.

Cookies. Um cookie é um arquivo de dados criado em um site visitado e que é armazenado no computador do usuário dentro do navegador. Os cookies podem ser utilizados para diversos propósitos, dentre os quais, lembrar-se do Cliente e de suas preferências e rastrear suas visitas e atividades relacionadas à plataforma. A plataforma também pode utilizar objetos armazenados localmente para fornecer determinado conteúdo, tais como vídeo sob demanda, videoclipes ou animação. O Cliente pode desativar ou remover os cookies nas configurações do seu navegador. Sua capacidade de limitar os cookies estará sujeita às configurações e limitações do seu navegador.

- **Cookies** – Quando o Cliente acessa a plataforma do Produto, a TOTVS envia um ou mais Cookies para o seu dispositivo. Utilizamos os Cookies para melhorar a qualidade do nosso serviço, armazenando as preferências do usuário, melhorando os resultados das pesquisas e a seleção de anúncios e rastreando as tendências dos usuários, como por exemplo como as pessoas pesquisam. A TOTVS também utiliza os Cookies em seus serviços de publicidade para ajudar anunciantes e editores a veicular e gerenciar anúncios na web e nos serviços da TOTVS.

Após o Cliente aceitar a utilização de cookies utilitários, quando do uso da plataforma, um cookie será armazenado em seu dispositivo para lembrar disso na próxima sessão. A

qualquer momento, o Cliente poderá impedir a coleta de cookies utilitários, utilizando para tanto as configurações de seu navegador de preferência. Para mais informações sobre como proceder em relação à gestão dos cookies nos navegadores, disponibilizamos uma lista dos cookies que você poderá encontrar em nosso site e uma breve descrição de suas finalidades:

Aloweb - é uma ferramenta para realização de atendimento online e off-line, além do gerenciamento de contatos por CRM Inteligente.

Leia mais em: https://www.aloweb.com.br/politica_privacidade

Bing Ads (Microsoft Advertising) - é uma plataforma de links patrocinados, originada da parceria entre Microsoft e Yahoo.

Leia mais em: <https://about.ads.microsoft.com/en-us/resources/policies/privacy-and-data-protection-policies>

Criteo - é um canal de mídia programática, que possibilita à empresa anunciar na rede de display do Google, Facebook e mais de 18.000 publishers do próprio canal.

Leia mais em: <https://www.criteo.com/privacy/>.

Facebook Ads - é a ferramenta de mídia do Facebook.

Leia mais em: <https://www.facebook.com/policy/cookies/>.

Floodlight (Display & Video 360) - é o sistema de acompanhamento de conversões para a Google Marketing Platform. Assim como outros sistemas de acompanhamento de conversões, ele consiste em tags que rastreiam a atividade no seu site, juntamente com recursos de geração de relatórios, para adicionar dados de conversão aos seus relatórios. Ele usa um cookie para reconhecer visitas repetidas de um navegador específico.

Leia mais em: https://policies.google.com/technologies/ads?hl=pt-BR&hl=pt_BR.

Google Analytics - é uma ferramenta que permite analisar o comportamento/engajamento dos usuários em um site/app. De acordo com os termos da LGPD, o Google Analytics é considerado um processador de dados. O Google Analytics coleta cookies primários, dados relacionados ao dispositivo/navegador, o endereço IP e as atividades no site/app para avaliar e coletar estatísticas sobre as interações dos usuários nos sites e/ou aplicativos que o utilizam. Os cookies de publicidade do Google são coletados e utilizados para ativar funcionalidades como o remarketing na Rede de Display do Google. O Google proíbe o

envio de informações de identificação pessoal (PII) dos usuários ao Google Analytics.

Leia mais em: <https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=pt-BR>

Google Ads - é a ferramenta de mídia do Google.

Leia mais em: https://policies.google.com/technologies/ads?hl=pt-BR&hl=pt_BR.

Google Optimize - é a ferramenta do Google para realização de testes A/B de navegação dos usuários.

Leia mais em: <https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cookie-usage>

Hotjar - é uma ferramenta de análise de comportamento que analisa o uso do site, fornecendo feedback por meio de ferramentas como mapas de calor, gravações de sessões e pesquisas.

Leia mais em: <https://www.hotjar.com/legal/policies/privacy/>

HubSpot - é uma desenvolvedora e provedora de software para automação de marketing.

Leia mais em: <https://legal.hubspot.com/br/privacy-policy>.

LinkedIn Ads - é uma ferramenta de mídia do LinkedIn.

Leia mais em: <https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy>.

Taboola - é uma plataforma de descoberta de conteúdo que dá aos editores a opção de exibir recomendações de conteúdo de três maneiras – com widgets de descoberta de conteúdo, publicidade nativa ou híbrida, exibindo artigos, vídeos, apresentações e outros conteúdos, tanto a partir do site como de outros anunciantes e editores.

Leia mais em: <https://www.taboola.com/pt/privacy-policy>.

Twitter Ads - é a ferramenta de mídia do Twitter.

Leia mais em: <https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/twitter-cookies>.

Por fim, lembramos que, caso o Cliente não permita a utilização de alguns cookies, especialmente os cookies necessários, certos serviços poderão não funcionar de maneira ideal.

Ferramentas de redirecionamento. Nosso site utiliza tecnologias de redirecionamento. Isso nos permite interagir com você a partir de nossas redes sociais. As tecnologias de redirecionamento analisam as informações que coletamos sobre suas interações com a plataforma do Produto. Depois que você for redirecionado para um site ou aplicativo de terceiros, as práticas de privacidade serão regidas pela política de privacidade e pelos termos de uso de terceiros. Não podemos controlar ou nos responsabilizar pelas práticas e conteúdo de privacidade de terceiros.

Leia atentamente as políticas de privacidade aplicáveis para entender como eles coletam e processam seus dados.

Aplicativos de terceiros. A TOTVS pode disponibilizar aplicativos de terceiros, como *widgets* ou extensões, através de seus serviços. As informações coletadas pela TOTVS quando o Cliente ativa um aplicativo de terceiros são tratadas de acordo com esta Declaração. As informações coletadas pelo terceiro fornecedor do aplicativo são regidas pelas políticas de privacidade do próprio fornecedor.

Esses sites podem coletar dados sobre o Cliente, usar cookies, incorporar rastreamento adicional de terceiros e monitorar sua interação com esse conteúdo incorporado, incluindo o rastreamento de sua interação com o conteúdo incorporado, se o Cliente tiver uma conta e estiver conectado a esse site. Leia atentamente as políticas de privacidade aplicáveis ao site que você Cliente está visitando para entender como eles coletam e tratam seus dados.

Todas as tecnologias utilizadas por nós sempre respeitarão os termos desta Declaração.

5. Controle dos Dados Pessoais

Sempre que a TOTVS atuar como Controladora de Dados, os titulares dos Dados Pessoais poderão exercer seus direitos de proteção de dados entrando em contato com a TOTVS através do e-mail DPO@TOTVS.com.br. Os direitos dos titulares serão atendidos dentro dos limites legais.

Comunicado aos titulares de dados:

Nas hipóteses em que os Produtos TOTVS consistirem em ferramentas corporativas contratadas por nossos Clientes, de forma que os Clientes atuem como controladores de Dados Pessoais, a responsabilidade pelo tratamento dos Dados Pessoais em tais Produtos será exclusiva dos Clientes. Sendo assim, os titulares de Dados Pessoais cujas informações sejam objeto de

tratamento pelos Clientes, deverão exercer seus direitos diretamente e perante o Cliente contratante. A TOTVS não será responsável por atender às solicitações de titulares de Dados Pessoais pelos quais os Clientes são controladores.

6. Compartilhamento dos Dados Pessoais

Para melhor fornecer os nossos Produtos, podemos operar em conjunto com terceiros. Por esse motivo, reservamo-nos o direito de compartilhar Dados Pessoais coletados e processados em razão do fornecimento de nossos Produtos, conforme abaixo:

- (a) **Com nossos parceiros:** A TOTVS contrata serviços de terceiros para o desenvolvimento, e/ou implementação, e/ou consecução de seus Produtos, assim, poderemos compartilhar Dados Pessoais com eles para viabilizar o fornecimento dos Produtos aos nossos Clientes. Por exemplo, usamos serviços de hospedagem de dados para armazenar a nossa base de dados. Nossos parceiros somente são autorizados a utilizar os Dados Pessoais para os fins específicos que eles foram contratados, portanto, eles não irão utilizá-los para outras finalidades, além da prestação dos serviços previstos contratualmente.

- (b) **Para resguardar e proteger direitos da TOTVS:** Reservamo-nos o direito de acessar, ler, preservar e divulgar quaisquer Dados Pessoais que acreditamos serem necessários para: (i) cumprir uma obrigação legal ou uma ordem judicial; (ii) fazer cumprir ou aplicar nossos termos e outros acordos; ou (iii) proteger os direitos, propriedade ou segurança da TOTVS, de nossos funcionários, de nossos usuários, entre outros.

- (c) **Para operações comerciais com parceiros e prestadores de serviço:** a TOTVS pode transferir Dados Pessoais a terceiros que assumam o tratamento de dados relativos ao fornecimento dos Produtos (como o processamento de pagamento), ficando sempre o sucessor da TOTVS vinculado às disposições desta Declaração, assumindo inteiramente a responsabilidade pelo tratamento de Dados Pessoais.

Sempre que for possível e viável, conforme solicitação, submeteremos os Dados Pessoais que compartilharmos a processos de anonimização, visando preservar ao máximo a privacidade dos titulares.

7. Segurança no tratamento dos Dados Pessoais

A TOTVS adota medidas de segurança adequadas para proteger Dados Pessoais contra acesso, alteração, divulgação ou destruição não autorizada. Essas medidas incluem análises internas de nossas práticas de tratamento de dados e medidas de segurança, incluindo criptografia, testes de intrusão e medidas de segurança em ambientes físicos para proteção contra o acesso não autorizado.

A TOTVS limita o acesso aos Dados Pessoais aos funcionários e contratados que efetivamente precisem ter conhecimento dessas informações para processá-las em nosso nome. Essas pessoas estão comprometidas com as obrigações previstas na presente Declaração.

Não obstante o disposto acima, a TOTVS não se responsabilizará por eventuais falhas de segurança ocorridas nos serviços de dados contratados por Clientes ou terceiros, sem controle da TOTVS, ou instabilidades ocasionadas pela internet.

O Cliente será o único responsável por obter e manter qualquer equipamento ou serviços auxiliares necessários para conectar-se ou acessar a internet ou usar os nossos Produtos, incluindo, sem limitação, modems, hardware, software e serviços de telefonia local ou de longa distância, sendo responsável ainda por garantir que tais equipamentos ou serviços auxiliares sejam compatíveis com os serviços e a internet.

8. Armazenamento, Retenção e Exclusão dos Dados Pessoais

Os registros de acesso às nossas aplicações de internet são armazenados em ambiente seguro e controlado, por prazo mínimo de 6 (seis) meses, nos termos do Marco Civil da Internet, observado o nível de técnica disponível.

Os Dados Pessoais podem ser armazenados em nossos servidores próprios ou de terceiro contratado para esse fim, sejam eles alocados no Brasil ou no exterior, de acordo com a legislação aplicável, podendo ainda ser armazenados por meios de tecnologia de *cloud computing* e/ou outras tecnologias que surjam futuramente, visando sempre a melhoria e aperfeiçoamento de nossos serviços.

Para fins de auditoria e preservação de direitos, podemos armazenar os Dados Pessoais pelo período de 5 (cinco) anos contados a partir do cancelamento de eventual conta de acesso, podendo ser estendido por prazo maior nas hipóteses em que a lei ou norma regulatória assim

estabelecer, ou para preservação e exercício de nossos direitos. Contudo, temos a faculdade de excluí-lo definitivamente segundo conveniência em prazo menor.

O término do tratamento de Dados Pessoais poderá ocorrer em uma das seguintes hipóteses:

- (a) Encerramento da conta do Cliente em um Produto, ou encerramento do contrato com o Cliente, por qualquer motivo;
- (b) Caso os Dados Pessoais deixem de ser necessários ou pertinentes para as finalidades indicadas nesta Declaração;
- (c) Determinação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

9. Alterações a esta Declaração de Privacidade

A TOTVS poderá alterar esta Declaração de Privacidade a qualquer tempo, por qualquer motivo, seja em decorrência da adoção de novas tecnologias, alteração na legislação, necessidades de ajustes na segurança dos Produtos, ou quaisquer outros motivos. Suas eventuais alterações estarão sempre disponíveis no link <https://www.totvs.com/politica-de-privacidade> tornando-se válidas a partir da data de sua publicação.

As alterações a esta Declaração serão comunicadas através dos nossos Produtos ou pelos meios de contato dos Clientes.

10. Contato

Em caso de questionamento ou dúvida com relação à presente Declaração de Privacidade ou, ainda, para o envio de solicitação, reclamação, pedido de informação ou exercício de direitos pelos titulares de Dados Pessoais, nos termos aqui previstos e na LGPD, acesse o Portal de Privacidade da TOTVS <https://www.totvs.com/politica-de-privacidade/>