



POLÍTICA DE PRIVACIDADE CLIENTES

Esta Política de Privacidade foi atualizada pela última vez em 10 de dezembro de 2020

Nós do Grupo DVA, estamos comprometidos com sua privacidade. A proteção à privacidade e aos dados dos nossos Clientes refletem os valores do Grupo DVA e reafirmam o nosso compromisso com a melhoria contínua da proteção de dados. Assim, apresentamos a presente Política de Privacidade cujo objetivo é informar, de maneira simples e transparente, a forma de tratamento dos dados pessoais dos clientes do Grupo DVA (“Cliente” ou “você”).

Esta e demais políticas de privacidade podem ser acessadas através do ambiente do site <http://compliance.dva.com.br/portal/politicas-de-privacidade>. Lembramos, ainda, que você pode contatar o Grupo DVA, por meio do e-mail dpo@grupodva.com.br para que respondamos suas dúvidas sobre nossas Políticas de Privacidade.

Reconhecemos que Você deve saber de forma clara e transparente quais são os dados que coletamos de você e como usamos referidos dados. Também está em nossa prioridade que você pode ter controle sobre os dados.

É importante que você leia nossa Política em sua íntegra, mas entenderemos sua posição se quiser apenas ter conhecimento dos principais aspectos que você precisa conhecer:

- ✓ Esta Política se aplica a você que já é cliente do Grupo DVA;
- ✓ Resumidamente, os dados que coletamos de você são informações cadastrais como: nome completo, número do CPF, telefone de contato, endereço residencial e de e-mail. Em alguns casos, poderemos também coletar o gênero; idade; data e local de nascimento; informações disponíveis em mídias sociais; profissão e registros profissionais; informações financeiras; dados referentes ao seguro de seu veículo; certidões para fins de contratação e análise de crédito; se for o caso dados referentes à saúde para viabilizar sua compra de veículo na condição de PcD, se for o caso; dados do veículo como chassi e placa;
- ✓ Fique tranquilo, você terá o controle dos dados pessoais que usamos e poderá exercer seus direitos conforme estamos descrevendo nesta Política.

Caso tenha qualquer dúvida sobre como coletamos ou processamos seus dados pessoais ou sobre qualquer outro ponto relacionado às nossas práticas de privacidade, por favor, entre em contato conosco através do e-mail dpo@grupodva.com.br.

1. ESCOPO

Esta política se aplica para o tratamento de dados pessoais dos Clientes do Grupo DVA.

Dados pessoais significam toda informação relacionada a um indivíduo identificado ou identificável.

2. DADOS PESSOAIS COLETADOS

O Grupo DVA poderá coletar seus dados por meio de diferentes canais, dependendo de como você se tornou nosso Cliente. Poderemos fazer a coleta diretamente de você, por meio de formulários que você preenche, por meio de contratos firmados conosco, por meio da utilização e interação com os nossos Produtos, Negócios e Experiências, tanto on-line como off-line.

Isso pode incluir, mas não está limitado, a:

- Quando você adquire um veículo OKm em nossas Concessionárias ou diretamente através das Montadoras que representamos;
- Quando você realiza um serviço ou adquire pneus, peças e acessórios em nossos estabelecimentos;
- Através dos nossos Websites, no caso em que sua relação comercial conosco tenha se iniciado pelos websites de nossas marcas, através da solicitação de uma proposta, por exemplo;
- Em eventos e feirões promovidos por nossas empresas e/ou Montadoras;
- Através de campanhas de publicidade no Facebook e Instagram e tecnologias semelhantes onde você interagiu com nossos produtos e serviços.

3. DADOS PESSOAIS COLETADOS

Nós precisamos de determinadas informações para fornecer nossos produtos e serviços para você. Assim, você poderá optar por compartilhar as informações abaixo conosco para que possamos fornecer nossos produtos e serviços:

- **Informações Cadastrais.** O Cliente poderá nos fornecer, conforme o caso, os seguintes dados pessoais: nome completo; número do CPF, RG ou CNH; data de nascimento; e-mail; endereço comercial e/ou residencial; estado civil; nacionalidade; número de celular e telefone.
- **Características Pessoais e Informações Complementares.** O Grupo DVA poderá também tratar (i) gênero; (ii) idade; (iii) data e local de nascimento; (iv) informações disponíveis em mídias sociais; (v) profissão e registros profissionais; de acordo com os casos.
- **Informações financeiras.** O Grupo DVA poderá tratar (i) informações financeiras relacionadas à disponibilidade de crédito do Cliente; (ii) número de conta em instituição bancária do Cliente; (iii) informações de cartão de crédito e/ou de outros meios de pagamento.
- **Dados de seguro.** O Grupo DVA também poderá tratar informações pessoais relacionadas a seguros do Veículo do Cliente, dependendo do caso.
- **Certidões.** Para fins da contratação e análise de crédito, o Grupo DVA poderá solicitar a sua certidão de casamento, certidão de nascimento e comprovante do seu estado civil, conforme o caso.
- **Dados de saúde.** O Grupo DVA poderá reter dados sobre sua condição de PcD, nos casos de compra de veículos adaptados.
- **Dados do Veículo.** Chassi e placa do veículo

4. DADOS PESSOAIS DE CRIANÇAS (IDADE ATÉ 12 ANOS INCOMPLETOS) E ADOLESCENTES (IDADE SUPERIOR A 12 ANOS ATÉ 18 ANOS INCOMPLETOS)

O Grupo DVA poderá coletar dados sobre a condição de PcD da criança e/ou adolescente, para a finalidade de compra de veículos adaptados. Para isto solicitaremos o consentimento de forma específica e informada de, pelo menos, um de seus pais ou de seu responsável legal.

5. MODO E FINALIDADE DO PROCESSAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais serão processados exclusivamente de acordo com os termos descritos nesta Política de Privacidade e de acordo com os princípios de transparência, necessidade, minimização e legalidade previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal 13.709/18) ou em qualquer outro diploma legal aplicável.

Os dados pessoais coletados, são aplicáveis para as seguintes finalidades:

- Atendimento ao Cliente e a tratativas sobre dúvidas, reclamações ou sugestões enviadas nos canais de atendimento do Grupo DVA , como SAC, call center e Fale Conosco;
- Realização de pesquisas de satisfação;
- Convocação de recalls junto ao titular, ou por meio de concessionárias credenciadas;
- Acompanhamento das revisões programadas descritas no manual do veículo;
- Levantamento do histórico de manutenção do veículo;
- Análise técnica de defeitos e/ou vícios de fabricação de nossos produtos e/ou serviços;
- Internamente, para fins de estudo e desenvolvimento de melhorias em nossos produtos e serviços;
- Envio de comunicações sobre os nossos produtos e serviços, bem como outras informações relevantes sobre o Grupo DVA, Montadoras e Fabricantes dos produtos que comercializamos;
- Aprimoramento das iniciativas comerciais e promocionais do Grupo DVA , bem como melhoria das ofertas de conteúdos e produtos personalizados que possam interessar o Cliente;
- Ações de marketing para fins de relacionamento com o cliente através do envio de e-mails marketing, mensagens de SMS e WhatsApp, entre outros;
- Cumprir com obrigações legais ou regulatórias;
- Monitoramento das transações para fins de prevenção à fraude e lavagem de dinheiro;
- Funcionalidade dos produtos comercializados pelo Grupo DVA e Análise de crédito de acordo com as políticas de crédito e consulta sobre a capacidade de pagamento do Cliente em plataformas de bureaux de crédito e;
- Aprovação do crédito, formalização de contratos, realização de pagamentos e cobrança.

6. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

O Grupo DVA, poderá compartilhar seus dados pessoais com terceiros ou parceiros de negócios, que sejam relevantes para fins de lhe oferecer o melhor em produtos e prestação de serviços e viabilizar o relacionamento com você e o envio de propostas comerciais. Referido compartilhamento ocorre com base nos seguintes critérios e para as finalidades descritas abaixo:

- **Prestadores de serviços.** Essas empresas trabalham com o Grupo DVA para viabilizar os serviços, bem como aprimorá-los. São exemplos os serviços de (i) envio de e-mails, (ii) análise da base de dados, (iii) criação de ações de marketing, etc. (iv) despachantes, (v) transportadoras, (vi) empresas de consórcios. Esses fornecedores recebem suas informações com a finalidade específica de prestar serviços ao Grupo DVA e não possuem quaisquer direitos de uso de suas informações fora dessa hipótese.
- **Bureaux de crédito.** No processo de análise de crédito, o Grupo DVA poderá receber informações de Bureaux de crédito para avaliar a capacidade de pagamento dos Clientes. Para tanto, o Grupo DVA utilizará um dado de identificação do Cliente (nome, CPF ou RG) para buscar as informações junto a tais Bureaux.
- **Montadora/Fábrica.** Para fins de garantia dos veículos e outros produtos, recall, venda direta, venda Pcd, qualidade do produto e, dependendo da forma como se der o relacionamento comercial entre o Cliente e a Montadora/Fábrica, poderá haver compartilhamento de dados pessoais.
- **Instituições Financeiras/Administradoras de Consórcio.** O Grupo DVA poderá compartilhar seus dados pessoais com as instituições financeiras parceiras (Bancos, Financeiras, Cooperativas de crédito, Administradoras de consórcio, etc). Entre elas, Banco Safra, Santander, Itaú, Banco BV, Bradesco, Banco Mercedes-Benz, Banco Fidis e Banco Alfa para fins de análise de crédito e propostas de financiamento dos veículos.
- **Requisição Judicial:** O Grupo DVA pode compartilhar dados pessoais em caso de requisição judicial ou mediante determinação de autoridade competente, nos termos da lei.
- **Empresas do grupo.** O Grupo DVA conta com a estrutura organizacional em seu grupo para o monitoramento das transações para fins de combate às fraudes e prevenção à lavagem de dinheiro.
- **Novos negócios.** No contínuo desenvolvimento do nosso negócio, processos de aquisição e fusão de empresas, subsidiárias e outros negócios podem ocorrer. Nessa transferência de negócios, dados pessoais e demais informações dos respectivos Clientes também são transferidos, mas ainda assim, será mantida a Política de Privacidade.

7. TEMPO DE ARMAZENAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS

Armazenamos e mantemos suas informações, nos termos da política interna de retenção do Grupo DVA, da seguinte forma: (i) pelo tempo exigido por lei; (ii) até o término do tratamento de dados pessoais, conforme mencionado abaixo; ou (iii) pelo tempo necessário a preservar o legítimo interesse do Grupo DVA (como, por exemplo, durante prazos razoáveis para enviarmos comunicações de marketing a você e durante prazos prescricionais aplicáveis).

Conforme item (ii) acima, o término do tratamento de dados pessoais ocorrerá quando for verificado:

- Que a finalidade pela qual os dados foram coletados foi alcançada ou que os dados pessoais coletados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada;

- Uma manifestação do Cliente nesse sentido, para hipóteses em que o Grupo DVA recebeu consentimento específico para determinado tratamento de dados pessoais no âmbito dessa Política;
- Determinação legal.

Nesses casos de término de tratamento de dados pessoais, ressalvadas as hipóteses estabelecidas pela legislação aplicável ou pela presente Política de Privacidade, os dados pessoais serão eliminados.

8. GERENCIANDO SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS

Nós estamos comprometidos com o cumprimento dos seus direitos (Titulares de dados pessoais). Vamos explicar como você pode exercê-los junto ao Grupo DVA. Observe que, para ajudar a proteger sua privacidade e manter a segurança, tomamos medidas para verificar sua identidade antes de conceder acesso a suas informações pessoais.

Você possui direitos no que se refere aos seus dados pessoais, dentre eles:

- **Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais.** Mediante requisição, o Grupo DVA concederá a confirmação da existência de tratamento de dados pessoais, nos termos da legislação aplicável;
- **Acesso aos dados pessoais.** Você pode requisitar acesso aos seus dados pessoais coletados e que estejam armazenados pelo Grupo DVA;
- **Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.** Você poderá, a qualquer momento, solicitar a correção de seus dados pessoais;
- **Informações sobre uso compartilhado de dados.** As informações sobre o compartilhamento de dados pessoais encontram-se nesta Política de Privacidade. O Grupo DVA coloca-se à disposição para a hipótese de esclarecimentos complementares;
- **Revisão de decisão automatizada.** Você poderá solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade, quando aplicável;
- **Eliminação dos dados pessoais.** Você poderá solicitar a eliminação de dados pessoais que tenham sido coletados pelo Grupo DVA a partir do consentimento dado, a qualquer momento, mediante manifestação gratuita e facilitada. A eliminação dos dados pessoais somente poderá ser completada para dados pessoais que não sejam necessários para o Grupo DVA cumprir com obrigações legais, contratuais, para proteção de seu legítimo interesse e nas demais hipóteses admitidas legalmente, conforme melhor explicado na seção “**Tempo de armazenamento de seus dados pessoais**”, acima.
- **Revogação do consentimento e opt-out.** Você poderá revogar o consentimento que eventualmente tenha dado ao Grupo DVA para tratamento dos seus dados pessoais para certas finalidades, a qualquer momento, mediante manifestação gratuita e facilitada. Para os casos de utilização de dados pessoais para fins de marketing, você também poderá manifestar que não está mais interessado em receber comunicações do Grupo DVA por meio do mecanismo de *opt-out* que será disponibilizado quando do envio de comunicações desta natureza. Importante informar que os tratamentos realizados anteriormente à revogação do consentimento são ratificados e que o pedido de revogação não implicará a eliminação dos dados pessoais anteriormente tratados ou que sejam mantidos pelo Grupo DVA com base em outros fundamentos legais.

- **Direito à portabilidade dos dados.** O direito de receber todos os dados em um formato estruturado, de uso comum e legível, assim como o direito à transmissão dos dados para outro controlador e;
- **Direito à oposição.** O direito de se opor ao processamento dos dados nos casos em que este processo não estiver ocorrendo nos termos da legislação aplicável;

Todos os direitos listados acima poderão ser exercidos por meio de solicitação na aba “**Solicitações**” em nossa **Central de Privacidade** em qualquer site do Grupo DVA: www.grupodva.com.br | www.grupodvajeep.com.br | www.dvamercedes.com.br | <http://veiculos.grupodva.com.br> | <https://ofertasdvacaminhoes.com.br> | <https://grupodvapneus.com.br>

9. COMO PROTEGEMOS SEUS DADOS PESSOAIS

Nós levamos a sério nosso dever de proteger os dados que você confia ao Grupo DVA contra alteração, perda, uso indevido, divulgação ou acesso acidental ou não autorizado. O Grupo DVA usa tecnologias de segurança e medidas técnicas e organizacionais para ajudar a proteger seus dados pessoais contra tais incidentes.

10. ALTERAÇÕES

A versão mais atual da política regerá nosso processamento de seus dados pessoais e estará sempre disponível em nossos websites através de nossa Central de Privacidade. Recomendamos a leitura desta política periodicamente.

11. IDENTIFICAÇÃO DO CONTROLADOR E DO ENCARREGADO

A sociedade inscrita nos CNPJs abaixo são as Controladoras dos dados pessoais tratados no âmbito desta Política de Privacidade. Para fins da legislação aplicável, Controlador é a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. O Encarregado pelo tratamento de dados pessoais do Grupo DVA é o Sr. Jairo Nazareno Gonzaga. Em casos de dúvidas, entre em contato com o (“Encarregado”) por meio do e-mail dpo@grupodva.com.br.

CNPJ	Controlador	Endereço
82.516.949.0001-03	DVA Veículos LTDA	BR 101, KM 205 – Barreiros – São José SC – CEP: 88117-500
00.143.758.0001-89	DVA Automóveis LTDA	BR 101, KM 205 – Barreiros – São José SC – CEP: 88110-600
13.109.247.0001-92	DVA Auto Comércio de Veículos LTDA	BR 101, KM 205 – Sala 02 – Barreiros – São José - SC – CEP: 88110-600