

## **POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

### **HEEELP**

Nós, da HEEELP, nos preocupamos muito com seus dados pessoais e a sua privacidade, por isso vamos explicar como funciona nossa política de privacidade e o que fazemos com as informações que você nos fornece ao utilizar nossa plataforma.

Por favor, leia tudo com bastante atenção, pois ao utilizar nossos serviços você concorda com tudo o que falamos aqui. Esta Política de Privacidade faz parte de nossos Termos de Uso, e sempre que usar nossos serviços, você automaticamente declara que leu e aceitou tudo que explicamos aqui.

Caso você tenha alguma dúvida, ou queira falar conosco, entre em contato pelo e-mail [atendimento@heeelp.com](mailto:atendimento@heeelp.com)

#### **1. DEFINIÇÕES**

**Plataforma Heeelp, ou Plataforma:** Plataforma online que realiza a conexão entre Vendedores e Usuários.

**Vendedores:** estabelecimentos comerciais ou prestadores de serviços (pessoas físicas ou jurídicas) que utilizam a Plataforma, com o objetivo de criar Programas de Relacionamento para interagir e oferecer benefícios aos seus clientes, bem como ganhar visibilidade comercial.

**Usuários:** pessoas que utilizam a Plataforma e acessam os conteúdos e atividades dos Programas de Relacionamento dos Vendedores.

**Programas de Relacionamento:** conjunto de ações de marketing desenvolvidas pelos Vendedores, com o objetivo de ter uma comunicação mais direta com os Usuários, e assim desenvolver com eles um relacionamento positivo. A Plataforma Heeelp fornece a tecnologia necessária para que os Vendedores possam criar Programas de Relacionamento com os Usuários.

**Créditos Heelp:** ativo digital criado pela Plataforma, com uso restrito ao seu ambiente virtual, que permite ao Vendedor a publicação de conteúdos e aos Usuários a obtenção de benefícios com os Vendedores em Programas de Relacionamento.

**Pontos:** ativos digitais recebidos pelos Usuários quando interagem com os Vendedores em Programas de Relacionamento, e que podem ser utilizados para adquirir benefícios para novas experiências com os Vendedores ou seus Parceiros.

**Carteira Virtual:** espaço virtual dentro da Plataforma onde os Pontos e Créditos Heelp acumulados pelo Usuário ficam guardados.

**Facilitadores:** pessoas habilitadas a prestar serviços de assessoria e treinamento no uso da Plataforma a novos Vendedores que desejem utilizá-la.

**Nickname:** Apelido de escolha e preferência do Usuário ou Fornecedor, para que os demais membros da plataforma o identifiquem dentro da plataforma.

## **2. INFORMAÇÕES QUE VOCÊ FORNECE**

### **2.1. INFORMAÇÕES DO VENDEDOR**

#### **a) INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS**

Quando você se cadastrar na plataforma da HEEELP, você informará: telefone, data de nascimento e e-mail. É importante que você nos informe sua data de nascimento para que a destinação dos produtos cuja venda tem por pre-requisito a maioridade se dê de forma adequada.

O fornecimento de e-mail e telefone são necessários, pois a HEEELP precisará validar a sua conta, assim, enviaremos um código para algum destes dados de contato informados. Assim como também, tais meios são utilizados para recuperação de senha. Esta medida é tomada para proporcionarmos um ambiente mais seguro para você!

A data de nascimento do USUÁRIO é coletada para que não sejam enviadas ações dos Programas de Relacionamento que tenham relação com produtos de consumo proibido para menores de 18 (dezoito) anos.

Logo em seguida, enviará o seu Nickname. Ele será criado aleatoriamente, mas você poderá alterar para algo de sua preferência, pois ele será o termo que te identificará para os outros USUÁRIOS dentro da HEEELP. Além disso, você deverá criar uma senha para efetuar o login na plataforma.

Nós nunca compartilharemos estes dados com terceiros sem que você saiba. Todas as informações do seu cadastro serão armazenadas pela HEEELP, mas fique tranquilo pois os sistemas que utilizamos possuem alta segurança para o tratamento de dados.

A única informação que você nos fornece que pode ser livremente acessada por terceiros é o seu Nickname, por isso recomendamos que você escolha aquele que mais te agrada.

**ATENÇÃO:** A HEEELP não tem acesso à sua senha, ela será armazenada na plataforma, com criptografia, para possibilitar o seu login, mas nós não conseguimos ver qual senha você cadastrou. É muito importante que você mantenha a segurança de sua senha para evitar que outras pessoas acessem ela.

#### **b) INFORMAÇÕES OPCIONAIS**

Para melhorar a sua experiência na Plataforma você poderá nos informar seu nome, identidade de gênero e endereço.

O preenchimento dessas informações não é obrigatório, mas nos auxilia a te proporcionar uma experiência personalizada dentro da Plataforma, com a indicação de Produtos que sejam relacionados às preferências que você indicar.

Caso você não preencha estas informações continuará tendo normal acesso à Plataforma! Os Produtos serão apresentados de maneira genérica, sem nenhuma personalização.

Em qualquer hipótese você sempre poderá utilizar o nosso buscador para procurar por Produtos específicos, conforme o que você desejar.

## **2.2. INFORMAÇÕES DOS VENDEDOR**

### **a) INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS**

Caso você queira tornar-se um Vendedor parceiro da HEEELP e disponibilizar os Programas de Relacionamento para seus clientes, será necessário fornecer as seguintes informações:

- razão social;
- nome fantasia;
- número do CNPJ
- cartão CNPJ;
- endereço do estabelecimento;
- telefone de contato e atendimento;
- nome do gestor do estabelecimento acompanhado de RG e CPF e, finalmente, telefone profissional.

Aqui na HEEELP nós realmente nos preocupamos com a segurança de nosso ambiente, e é por isso que te pedimos essas informações, pois assim poderemos ter a segurança de que realmente é você que está realizando o cadastro e também garantimos aos nossos Usuários que apenas Vendedores ativos perante a Receita Federal se cadastrem.

Com isso, evitamos que pessoas de má-fé façam um cadastro em nome da sua empresa e também garantimos mais segurança e credibilidade aos Usuários.

Fique tranquilo, pois este processo é confiável e tem como objetivo te proporcionar uma experiência mais segura. Além disso, nós nunca compartilharemos Dados Pessoais com terceiros sem o seu conhecimento.

### **b) INFORMAÇÕES OPCIONAIS**

A HEEELP permite que você preencha outras informações, para que os Usuários saibam mais sobre você. É possível incluir: endereços de redes sociais, websites e contatos adicionais.

Queremos que você tenha liberdade para personalizar o seu ambiente na Plataforma conforme achar melhor! Assim, é você quem escolhe se quer ou não compartilhar maiores informações com os Usuários que poderão se relacionar com sua empresa.

## **2.3. INFORMAÇÕES DO FACILITADOR**

### **a) INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS**

Caso você queira intermediar as operações da HEEELP, será necessário apresentar os seguintes dados: nome completo, RG, CPF, endereço, assim como os respectivos documentos/comprovantes escaneados, telefone para contato e e-mail.

Lembrando que nossa prioridade é a sua segurança e é por isso que solicitamos essas informações, pois assim podemos assegurar que realmente é você que está realizando seu cadastro. Portanto, fique tranquilo, pois você está em um ambiente confiável e seguro.

### **b) INFORMAÇÕES OPCIONAIS**

A HEEELP permite que você preencha outras informações, para que os Usuários saibam mais sobre você, sendo possível incluir foto em seu perfil.

## **2.3. INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS DE PAGAMENTO**

Caso você seja um Usuário e queira adquirir algum Produto da plataforma, deverá fazer o pagamento com as opções disponibilizadas. Se sua opção for por pagamento com cartão de crédito, informar o número do cartão que pretende realizar o pagamento, seu CPF e endereço, contudo, as informações de pagamento não serão guardadas no servidor da HEEELP, elas são captadas diretamente pela empresa intermediadora de pagamento que realiza o processamento financeiro.

A HEEELP não armazena e não realiza qualquer tratamento dos seus dados financeiros, como o número do seu cartão. As únicas informações sobre compra e venda armazenadas pela HEEELP são:

Qual Produto foi adquirido;

Valor pago pelo Produto;

Nome, CPF e e-mail do Usuário adquirente;

Código do vendedor no gateway de pagamento para arranjos de pagamento por split.

Você deverá possuir uma conta no parceiro de pagamento e através desse código de identificação, o valor da sua venda será creditado em sua conta.

As informações acima são importantes para organização financeira da HEEELP, assim como para o cumprimento de obrigações fiscais.

### **3. DADOS COLETADOS AO LONGO DO USO DOS SERVIÇOS**

Ao longo da sua jornada de navegação na Plataforma, nós coletamos informações como: dados padrão de consumo, geolocalização, registro de IP, rastreamento de cookies para identificar a navegação e a origem da navegação e rastreamento de cookies através de gerenciadores próprios.

Essas informações são indispensáveis para que possamos prestar nosso serviço com maior qualidade, conectando Usuários e Vendedores que tenham afinidade na relação de fornecimento e consumo, tornando sua experiência com a HEEELP cada vez melhor!

### **4. O QUE FAZEMOS COM AS INFORMAÇÕES COLETADAS**

#### **4.1. COMUNICAÇÃO**

Pode ser que a gente precise falar com você sobre assuntos administrativos, como atualizações das funcionalidades da HEEELP, por exemplo. Neste caso, os assuntos são realmente importantes e não há opção para cancelar o recebimento das mensagens.

Informações que não são administrativas, como por exemplo oferta de produtos, somente serão enviadas se você nos autorizar antes. E se você quiser cancelar essa comunicação é só entrar em contato conosco pelo e-mail [atendimento@heeelp.com](mailto:atendimento@heeelp.com) e solicitar o encerramento da newsletter.

## **4.2. MANUTENÇÃO E MELHORIA DE SERVIÇOS**

Todas as informações que coletamos serão utilizadas para melhorar os nossos serviços para você. Constantemente buscamos desenvolver novos recursos, prestar um suporte mais personalizado e desenvolver recursos de segurança.

## **5. COMO OS DADOS SÃO ARMAZENADOS E COMPARTILHADOS**

Todos os dados inseridos por você ou coletados pela HEEELP serão armazenados dentro de bancos de dados em nuvem (Azure), com cópia armazenada no Brasil dentro de servidores da Microsoft.

Para manter uma relação transparente com você, consta abaixo a plataforma que armazena e protege seus dados, assim como o link para sua política de privacidade:

Microsoft Azure: <https://www.microsoft.com/pt-br/trust-center/privacy>

A HEEELP não compartilha quaisquer dados sobre você com terceiros, sejam parceiros ou outros Usuários, a não ser nas seguintes situações:

- a) Para o cumprimento dos serviços da HEEELP, o que inclui compartilhamento dos dados do Usuário com os Vendedores;
- b) Quando tivermos sua autorização;
- c) Na hipótese de solicitação legal e situações de segurança.

Para a hipótese de solicitação legal, toda vez que a HEEELP receber uma decisão judicial ou um ofício de órgãos administrativos pedindo acesso aos seus dados, poderemos compartilhá-los com as autoridades responsáveis. Também poderemos compartilhar suas informações quando acreditarmos que a divulgação é apropriada para auxiliar algum tipo de investigação ou tomada de medidas contra atividades ilegais ou outras irregularidades, bem como para proteger e defender os direitos e a segurança da nossa empresa, nossos Usuários e nossos funcionários.

Informamos ainda que é possível a realização de interrupção de relacionamento com os estabelecimentos dentro do próprio App.

## **6. COMO EXCLUIR SUA CONTA E O QUE ACONTECE QUANDO ELA É DELETADA**

Se você quiser excluir sua conta na HEEELP, ficaremos muito tristes, mas você pode fazer isso a qualquer momento através do App, apertando no botão “excluir conta”, que consta na aba “meu perfil”.

Assim que você solicitar a exclusão da sua conta, nós retiraremos todas as informações prestadas por você e coletadas por nós, da base de dados da HEEELP.

Porém, alguns dados são de co-propriedade com os vendedores, e esses dados não serão excluídos. Por exemplo, enquanto usava a plataforma, você fez compra em um estabelecimento, fez uma avaliação de sua experiência e resgatou uma recompensa. O estabelecimento precisa manter o histórico que em um determinado dia fez uma venda, recebeu uma avaliação e entregou uma recompensa.

A HEEELP poderá armazenar os seus dados, após a exclusão da sua conta, em caso de cumprimento de obrigação legal, por exemplo, dentre outras hipóteses.

## **7. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

Ao cadastrar-se em nossa plataforma, você permite que a HEEELP realize o tratamento de seus dados, como coleta, armazenamento, arquivamento e transferência, uma vez que tais tratamentos são essenciais para que possamos prestar o nosso serviço e para que você possa utilizar as funcionalidades oferecidas pela HEEELP.

Para que possamos prestar o melhor serviço para você, utilizamos ainda as seguintes medidas de segurança:



- Senhas criptografadas;
- Camadas de segurança, com acessos baseados em chaves e tokens seguros;
- Utilização de servidores que operam soluções de segurança em nuvem com combate à fraudes;
- Utilização de anti-vírus; e
- Restrições de acesso aos colaboradores da plataforma.

A sua segurança é muito importante para nós, por isso nos comprometemos a aplicar medidas técnicas e organizativas aptas a protegerem os seus dados de acessos não autorizados, divulgação indevida, situações de destruição, perda, alteração, entre outras questões indesejadas.

## **8. SEUS DIREITOS SOBRE OS SEUS DADOS**

Você tem o direito de questionar se a HEEELP realiza o tratamento de algum dos seus dados, quais dados são armazenados e como esses dados são tratados.

Sempre que você precisar nós disponibilizaremos essas informações por escrito e de forma gratuita, dentro do prazo de 5 (cinco) dias corridos, conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

Caso algum dos seus dados estejam incorretos, incompletos ou desatualizados, você pode solicitar que a HEEELP faça as alterações necessárias.

Por fim, você sempre poderá solicitar a exclusão, bloqueio ou anonimização de seus dados, caso eles sejam desnecessários, excessivos ou não sejam tratados de acordo com a lei aplicável.

Antes de passar qualquer informação sobre dados pessoais, nós solicitaremos uma confirmação de identidade. Podemos pedir cópia de documento, ou alguma outra informação que possibilite termos certeza de que os dados solicitados realmente são de seu titular.

Se nós da HEEELP constatarmos que a solicitação dos dados foi realizada por alguém que não se encontre em posição de fazê-lo, ou que sejam dados pessoais que não possamos excluir, as informações não serão passadas ou será enviado por escrito o justo motivo da recusa.

## **9. ALTERAÇÕES NA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

Podemos atualizar nossa Política de Privacidade, principalmente em função da adequação a eventuais alterações feitas em nosso site. Sempre que fizermos isso, vamos te contar para que você saiba tudo que mudou! A comunicação será feita através do e-mail que você cadastrou, por isso é muito importante que você mantenha seu e-mail atualizado e permita o recebimento de mensagens da HEEELP. Também recomendamos que de vez em quando você olhe novamente nossos Termos de Uso e Política de Privacidade para se informar sobre quaisquer atualizações.

A atual versão da Política de Privacidade foi formulada e atualizada pela última vez em: 31/03/2023.

## **10. ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

Conforme mencionado neste documento, embora adotemos padrões de segurança a fim de evitar incidentes, não há nenhuma página virtual inteiramente livre de riscos. Nesse sentido, a HEEELP não se responsabiliza por:

- a) Quaisquer consequências decorrentes da negligência, imprudência ou imperícia dos Usuários em relação a seus dados individuais. Garantimos e nos responsabilizamos apenas pela segurança dos processos de tratamento de dados e do cumprimento das finalidades descritas no presente instrumento.

Destacamos que a responsabilidade em relação à confidencialidade dos dados de acesso é do Usuário, do Vendedor e do Facilitador.

- b) Ações maliciosas de terceiros, como ataques de hackers, exceto se comprovada conduta culposa ou deliberada da HEEELP.

Destacamos que em caso de incidentes de segurança que possam gerar risco ou dano relevante para você ou qualquer um de nossos Usuários, comunicaremos aos afetados e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados sobre o ocorrido e cumprimos as providências necessárias.

- c) Inveracidade das informações inseridas pelo Usuário nos registros necessários para a utilização dos serviços da HEEELP;

Quaisquer consequências decorrentes de informações falsas ou inseridas de má-fé são de inteiramente responsabilidade do Usuário.

## **11. FORO**

Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, como competente para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes destes Termos de Uso, independentemente de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

São Paulo, 31 de Março de 2023.