

# DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE PARA PRODUTOS TOTVS

Revisado em 12/11/2024

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 02511000, 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](http://info.totvs.com/hubfs/AfiliadasTOTVS.pdf) ("TOTVS"), oferece ampla variedade de produtos e serviços e software, os quais incluem sites, programas de computador, conforme definição da Lei nº 9.609/1998, bem como suas aplicações acessórias ou complementares, add-ons, plugins, serviços embarcados e assemelhados, ofertados, gratuita ou onerosamente, pela TOTVS de modo segregado, como serviços, ou Software de Gestão, 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 trata dados, incluindo dados relacionados a pessoas naturais, identificadas ou identificáveis ("Dados Pessoais") por meio de seus Produtos. Esta Declaração também especifica a forma como a TOTVS trata dados de pessoas jurídicas relacionados a Produtos TOTVS, a não ser que haja previsão específica e expressamente distinta nos termos de cada Produto.

As expressões "TOTVS", "nós", "nosso" e "conosco" referem-se à TOTVS (tal como definido acima), 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 são oferecidos ou desenvolvidos para nossos Clientes (referidos simplesmente por "Clientes"), que podem controlar e administrar os Produtos, bem como acessar e tratar Dados Pessoais por meio dos Produtos. Nestes casos, o Cliente atua como controlador de Dados Pessoais (nos termos da Lei nº 13.709/2018 – "LGPD"). O Cliente será única e exclusivamente responsável pela legitimidade do tratamento dos Dados Pessoais, inclusive pela coleta de eventuais 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 e finalidades previstas nesta Declaração.

Nos casos em que o Cliente é controlador dos Dados Pessoais, a TOTVS poderá atuar como Operadora dos Dados Pessoais (nos termos da Lei nº 13.709/2018 – "LGPD") nas hipóteses que tratar dados pessoais regidos por um contrato entre o Cliente e a TOTVS, em conexão com os Produtos. Quando o Cliente atuar como operador, a TOTVS poderá ser Sub Operadora. Há, ainda, casos em que a TOTVS somente licencia softwares a Clientes mas não tem acesso a Dados Pessoais ou outros dados que o Cliente vier a tratar por intermédio desses softwares, situações em que não somos controladores e tampouco operadores desses dados.

Nas situações em que a TOTVS utilizar Dados Pessoais para finalidades próprias, atuará como Controladora, nos termos aqui descritos.

## 2. Dados Pessoais Tratados e Finalidades

A TOTVS pode tratar Dados Pessoais à medida que seus Clientes experimentam, adquirem, usam, ou assinam os Produtos, diretamente conosco ou por meio de serviços online, nos sites e lojas de aplicativos. Para tanto, a TOTVS trata as seguintes categorias de Dados Pessoais, para as finalidades resumidas a seguir:

## Categoria de Dados Pessoais

### 2.1. Dados de cadastro

Cadastramos Dados Pessoais de representantes e colaboradores dos Clientes necessários ao relacionamento e à prestação dos serviços, auxiliar na segurança e prevenção a fraudes assim como para aprimorar, desenvolver e personalizar produtos, serviços e/ou a experiência de nossos Clientes. São exemplos de dados tratados nesta categoria:

- Nome Completo;
- Cargo;
- Telefone celular;
- E-mail;
- Endereço;
- CPF;
- Foto;
- Biometria;
- Login;
- Senha.

### 2.2. Dados de contato

Quando o Cliente entra em contato conosco, por meio de e-mail, telefone ou outros meios de comunicação, podemos reter as mensagens para analisar e responder às solicitações, assim como utilizar os dados para contatar os clientes. São exemplos de Dados de contato coletados tratados nesta categoria:

- Nome;
- E-mail;
- Telefone celular;
- Operadora de celular;
- Conteúdo das mensagens enviadas e recebidas;
- Data e hora das mensagens enviadas e recebidas.

Vale reiterar que tratamos Dados de representante e colaboradores dos Clientes para contato sempre visando assuntos ou finalidades referentes ao Cliente em si e não à pessoa física contatada. Desta forma, em caso de dúvidas sobre a abordagem, consulte nossos Termos Gerais de Contratação TOTVS.

### 2.3. Dados de navegação

Tratamos Dados que podem ou não, dependendo do contexto, identificar representantes e colaboradores do Cliente durante a interação com os Produtos, ainda que não estejam cadastrados ou logados. Seguem alguns exemplos:

- Endereço IP (Internet Protocol);
- Sistema operacional do dispositivo;
- Navegador de internet utilizado;
- Serviços acessados;
- Interações realizadas;
- Dados técnicos, como informações de URL (endereços acessados);
- Dados de cookies;
- Tipos de dispositivos utilizados para acessar ou se conectar ao Produto;
- Identificação exclusiva do dispositivo (MAC Address);
- Atributos do dispositivo;
- Tipo de conexão de rede;
- Servidor de rede mais próximo à operadora;
- Desempenho do provedor, da rede e do dispositivo;
- Informações que permitem a gestão dos direitos autorais digitais;

- Geolocalização do dispositivo.

## 2.4. Dados Pessoais armazenados via Produtos TOTVS

A TOTVS também pode tratar os Dados Pessoais (inclusive Dados Pessoais, Dados Pessoais Sensíveis, Dados de crianças e adolescentes e Dados contidos em documentos), que são tratados pelos Clientes para armazenamento nos servidores próprios ou contratados pela TOTVS.

Conforme disposto acima na seção "Clientes TOTVS e Usuários Finais dos Produtos TOTVS" (exceto quando tais Dados são utilizados pela TOTVS para suas finalidades lícitas, cenário em que a TOTVS atua como Controladora nos termos desta Declaração), via de regra o controlador de tais informações é o Cliente, cabendo a este a garantia do exercício e atendimento aos direitos dos titulares dos Dados Pessoais porventura armazenados ou tratados em geral nos Produtos TOTVS, inclusive a responsabilidade pela legitimidade do tratamento das informações e pela coleta das autorizações que porventura se façam necessárias.

## 3. Finalidades do tratamento dos Dados Pessoais

CATEGORIA	FINALIDADES
<b>Dados de cadastro</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilizar o acesso e uso dos Produtos;</li><li>• Viabilizar a criação de contas de acesso aos Produtos;</li><li>• Auxiliar na confidencialidade e segurança dos dados;</li><li>• Apoiar processos e sistemas de prevenção à fraude;</li><li>• Permitir auditorias;</li><li>• Exercer direitos e obrigações relacionados ao uso dos Produtos, inclusive em medidas judiciais e administrativas; e</li><li>• Colaborar com ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa.</li><li>• Aperfeiçoar e desenvolver produtos e serviços.</li></ul>
<b>Dados de contato</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Viabilizar a comunicação entre a TOTVS e o Cliente;</li><li>• Responder às solicitações do Cliente, bem como receber sugestões e elogios;</li><li>• Permitir o exercício de direitos e obrigações relacionados ao uso dos Produtos, inclusive em medidas judiciais e administrativas;</li><li>• Oferecer novos serviços e produtos para as empresas dos representantes/empregados;</li><li>• Sistemas de prevenção à fraude;</li><li>• Auditoria;</li><li>• Colaborar ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa.</li></ul>
<b>Dados de navegação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aperfeiçoar o uso e a experiência em nossos Produtos;</li><li>• Efetuar estatísticas, estudos, pesquisas e levantamentos pertinentes às atividades e comportamento no uso dos Produtos;</li><li>• Exercício de direitos e obrigações relacionados ao uso dos Produtos, inclusive em medidas judiciais e administrativas;</li><li>• Para colaborar e/ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa;</li><li>• Sistemas de prevenção à fraude;</li><li>• Auditoria;</li><li>• Para cumprimento de obrigações legais; e</li><li>• Para facilitar a prestação de suporte e fornecimento de assistência técnica em caso</li></ul>

	de mau funcionamento dos Produtos.
<b>Dados de pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta e fornecimento dos nossos produtos e serviços</li> <li>• Registro da compra e pagamento do Produto escolhido;</li> <li>• Emissão de nota fiscal;</li> <li>• Exercício de direitos e obrigações relacionados ao uso dos Produtos, inclusive em medidas judiciais e administrativas;</li> <li>• Sistemas de prevenção à fraude;</li> <li>• Auditoria;</li> <li>• Para cumprimento de obrigações legais; e</li> <li>• Estorno de pagamentos.</li> </ul>
<b>Dados Pessoais armazenados via Produtos TOTVS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta e fornecimento dos nossos produtos e serviços ao Cliente;</li> <li>• Aperfeiçoamento e desenvolvimento de novos produtos e serviços;</li> <li>• Exercício de direitos e obrigações relacionados ao uso dos Produtos, inclusive em medidas judiciais e administrativas; e</li> <li>• Para colaborar e/ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa.</li> <li>• Apoiar processos e sistemas de prevenção à fraude;</li> </ul>

## 4. Uso de cookies e de outras tecnologias de rastreamento

Por meio de logs podem ser registradas atividades nos Produtos. Utilizamos tecnologias de monitoramento das atividades realizadas nos Produtos, tais como:

### • Logs de obrigação legal do provedor de aplicação

Mantemos os registros de acesso às aplicações de internet sob sigilo, nos termos da Lei nº 12.965/2014 - Marco Civil da Internet, por, no mínimo, seis meses.

### • Cookies

Um cookie é um arquivo de dados criado em um site visitado e que é armazenado no dispositivo 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. Os Produtos também podem utilizar objetos armazenados localmente para fornecer determinado conteúdo, tais como vídeo sob demanda, vídeos 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.

Quando o Cliente acessa o 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 o uso de cookies pela TOTVS acesse nossa Política de Cookies disponível em: <https://www.totvs.com/politica-de-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

Nossos sites utilizam 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 desses 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 tratam seus dados.

## ● Aplicativos de terceiros

A TOTVS pode disponibilizar aplicativos de terceiros, como widgets ou extensões, através de seus serviços. As informações obtidas 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, cabendo ao Cliente avaliar esses termos ou políticas.

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.

## 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 por meio do e-mail [dpo@totvs.com.br](mailto:dpo@totvs.com.br). Os direitos dos titulares serão atendidos dentro dos limites legais.

Para saber mais sobre os direitos do Titular de Dados e como exercê-los, consulte nosso canal de atendimento disponível em <https://www.totvs.com/protecao-e-privacidade-de-dados/>.

## Comunicado aos titulares de dados

Nas hipóteses em que os Clientes atuem como Controladores de Dados Pessoais, a responsabilidade pelo tratamento dos Dados Pessoais em tais Produtos é exclusiva dos Clientes. Sendo assim, os titulares de Dados Pessoais, cujas informações sejam objeto de tratamento pelos Clientes, devem exercer seus direitos diretamente e perante o Cliente contratante. A TOTVS não é responsável por atender às solicitações de titulares de Dados Pessoais dos quais os Clientes são Controladores.

## 6. Uso de Dados Pessoais por terceiros

Podemos compartilhar Dados Pessoais conjunto com terceiros, quando necessário e sempre dentro dos limites e propósitos de negócio, respeitando a legislação aplicável, conforme descrito abaixo:

- a) **Parceiros Homologados:** A TOTVS efetua parcerias com terceiros para prover soluções que podem ser comercializadas em conjunto ou de forma embarcadas nos Produtos TOTVS. Nestes contextos, podemos compartilhar Dados Pessoais para estas finalidades, como por exemplo, o processamento de pagamentos. Via de regra, os Parceiros Homologados estão vinculados a contratos que os obrigam a cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados e a Política de Privacidade de Dados da TOTVS.

- b) Franqueados:** A TOTVS possui um sistema de franquias e canais (“Franquias e Canais”) para venda e comercialização dos seus Produtos aos Clientes. Assim, poderemos compartilhar Dados Pessoais com as Franquias para viabilizar o fornecimento dos Produtos aos nossos Clientes, sendo que as Franquias poderão atuar como controladores em alguns casos.
- c) Autoridades e Órgãos da Administração Pública:** Reservamo-nos o direito de acessar, ler, preservar, requerer e tratar 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 e de terceiros, entre outros.
- d) Prestadores de Serviço e Fornecedores:** A TOTVS pode compartilhar Dados Pessoais, na medida do necessário, a terceiros que prestam serviços à TOTVS (como serviços de nuvem, por exemplo), ficando sempre vinculado às disposições desta Declaração ou assumindo inteiramente a responsabilidade pelo tratamento de Dados Pessoais. Via de regra, estes Prestadores de Serviços e Fornecedores estão vinculados a contratos que os obrigam a cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados e a Política de Privacidade de Dados da TOTVS
- e) Empresas Afiliadas:** A TOTVS poderá compartilhar dados com as empresas do próprio Grupo TOTVS, ou com empresas Afiliadas a fim de viabilizar o fornecimento dos Produtos aos nossos Clientes, bem como para as finalidades lícitas da TOTVS descritas nesta Declaração.

Sempre que for possível e viável e não impactar a qualidade das atividades desempenhadas, submetemos os Dados Pessoais que utilizamos a processo de anonimização, visando preservar ao máximo a privacidade dos titulares.

## 7. Segurança no tratamento dos Dados Pessoais

A TOTVS adota medidas de segurança 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 tratá-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 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 o aperfeiçoamento de nossos serviços.

Os Dados são armazenados pelo tempo necessário ao atingimento da sua finalidade, ou enquanto forem pertinentes aos interesses da TOTVS. Para fins de auditoria ou preservação de direitos, podemos armazenar os Dados pelo

máximo período legalmente permitido, podendo ser estendido por prazo maior nas hipóteses de mudança da lei ou norma regulatória. Contudo, temos a faculdade de excluí-los definitivamente, segundo conveniência, em prazo menor.

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

- Quando a TOTVS não for controladora dos Dados Pessoais, após o encerramento da conta do Cliente em um Produto, ou encerramento do contrato com o Cliente, por qualquer motivo;
- Caso os Dados Pessoais deixem de ser necessários ou pertinentes para as finalidades indicadas nesta Declaração;
- Solicitação do Titular de Dados, quando aplicável e não houver justificativa para manter os dados;
- Determinação final da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, ou de autoridade competente.

## 9. Dados de Pessoas Jurídicas e Finalidades

Na prestação de serviços ou oferta de produtos a nossos Clientes, além dos Dados Pessoais listados acima, a TOTVS trata dados de diversas categorias relacionados com pessoas jurídicas, tais como:

- Dados de Telemetria: dados envolvendo o uso, desempenho, logs, eventos, infraestrutura, diagnósticos, incluindo comportamento do Usuário, quais páginas acessadas e quando o Cliente visita tais páginas, sites visitados anteriormente, entre outros, relacionados aos Produtos e serviços pela TOTVS e seus Clientes;
- Dados Transacionais: dados a respeito das transações incluídas pelos Clientes nos Produtos e Serviços;
- Dados Relacionais: dados relacionados às relações entre diferentes entidades, como clientes, produtos e pedidos;

Os dados acima podem ser utilizados para finalidades lícitas da TOTVS, empresas Afiliadas, Franquias e Parceiros Homologados, tais como: análises internas com o objetivo de aprimorar a qualidade, o desempenho e/ou a segurança dos Produtos da TOTVS, análises estatísticas e ou treinamento de modelos, para desenvolver e ofertar novos produtos e serviços por conta própria ou por meio de terceiros, aprimorar Produtos e serviços existentes, para avaliação de crédito e atividades de prevenção a fraudes.

O Cliente pode optar por restringir o uso de seus Dados Transacionais e/ou Relacionais pela TOTVS ou suas Afiliadas, Franquias ou Parceiros Homologados. Para tanto deve contactar o seguinte canal: [governancadedados@totvs.com.br](mailto:governancadedados@totvs.com.br), exceto se houver outro canal específico definido nos Termos de Uso do Produto. Esta oposição não afeta o uso de outras categorias de dados descritas acima e também não se estende a situações em que o tratamento de dados é essencial para execução do serviço ou Produto contratado, ou ainda para fins estatísticos.

## 10. Incidentes de Proteção de Dados Pessoais

A TOTVS tem processos de resposta a incidentes de proteção de Dados Pessoais alinhados às melhores práticas de mercado e à legislação capazes de prevenir e mitigar impactos causados pela perda, alteração indevida ou acesso indevido a dados pessoais. Na qualidade de Operadora de Dados a TOTVS se compromete a auxiliar o Cliente, da melhor forma possível e razoável, a prestar informações necessárias à apuração e à comunicação de incidentes que envolvam dados do Cliente e de acordo com os prazos e níveis de serviço pactuados contratualmente. As comunicações são realizadas na pessoa do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) publicizado em seus canais oficiais de comunicação.

## 11. 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. Eventuais alterações estarão sempre disponíveis no link

# DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE PARA PRODUTOS TOTVS

<https://www.totvs.com/protecao-e-privacidade-de-dados/> tornando-se válidas a partir da data de sua publicação. As alterações a esta Declaração serão comunicadas por meio dos nossos Produtos ou pelos meios de contato dos Clientes.

## 12. 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/protecao-e-privacidade-de-dados/>.