

BEM-VINDO À POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DE COOKIES DA NOSSA SENHORA DA PENHA

CONTATO DO ENCARREGADO DE DADOS PESSOAIS

GISELE DELA COLETA ZAMBERLAN

Vide a cláusula 11ª dessa Política.

A Penha apresenta sua "Política de Privacidade" de seu website (www.nspenha.com.br) a seguir estabelecidos neste documento.

A Penha respeita o direito à privacidade e zela pela segurança dos dados pessoais dos usuários que utilizem seu site ("Usuários"). A nossa Política de Privacidade tem por objetivo esclarecer o Usuário de maneira clara e transparente como são utilizadas as informações obtidas. A fim de proporcionar maior segurança e transparência, poderemos alterar periodicamente a Política de Privacidade.

Todos os interessados na utilização do site e/ou contratação dos serviços ofertados por meio deste deverão aceitar esta Política de Privacidade.

1. DEFINIÇÕES:

Para fins desta Política de Privacidade, serão consideradas as seguintes definições:

USUÁRIO: Qualquer pessoa que acesse e/ou utilize o site/ou contrate os serviços por ele ofertados.

LOGS: Registros de atividades dos Usuários que utilizem o site.

COOKIES: Arquivos enviados pelo servidor para os dispositivos dos Usuários, com a finalidade de identificar o dispositivo e obter dados de acesso, como páginas navegadas ou links clicados, permitindo, desta forma, personalizar a navegação dos Usuários na Plataforma, de acordo com o seu perfil.

IP: Abreviatura de Internet Protocol. É um conjunto de números que identifica o dispositivo utilizado pelo Usuário na Internet.

2. POR QUE TRATAMOS SEUS DADOS?

2.1. Tratamos os dados coletados com o objetivo principal de viabilizar serviços e o atendimento ao Usuário.

3. INFORMAÇÕES COLETADAS:

3.1. Os dados e informações serão coletados quando os Usuários acessarem ou interagirem voluntariamente com as funcionalidades existentes no site, como no momento do contato com a central de atendimento, por exemplo.

3.2. A Penha coleta informações pessoais capazes de identificar os Usuários, quando estes: (i) interagem com a Central de Ajuda/Atendimento; e (ii) Pedido de cotação de fretamento.

3.3. As informações solicitadas aos Usuários restringem-se apenas às necessárias à prestação de serviços, manutenção e ao aprimoramento dos serviços prestados, tais como: nome

completo e sem abreviações, endereço, prefixo e número de telefone celular, documento de identificação (RG/CPF), e-mail de contato.

3.4. Ao fornecer informações através do nosso site, o Usuário declara ter ciência sobre a coleta, uso e armazenamento das informações de acordo com esta Política de Privacidade.

3.5. O Usuário desde já autoriza a Penha, a seu critério, a coletar e armazenar, por meio de Logs ou de qualquer outra ferramenta, todas as informações fornecidas por ele, inclusive todos os dados pessoais, a exemplo de nomes, números de CPF, datas de nascimento, endereços de e-mail, telefone, endereços de IP, ações efetuadas e seções acessadas, informações de data e horário de suas ações e acessos, session ID, entre outras informações.

3.6. Também poderão ser coletadas e armazenadas informações que não permitem a identificação pessoal do Usuário, como por exemplo, informações demográficas como hábitos ou preferências, local de prestação dos serviços, modalidades de pagamento, contratação ou solicitação de produtos, equipamentos e/ou serviços acessórios ou opcionais, entre outros.

3.7. Importante destacar que para compras de passagens o Usuário será direcionado à Plataforma de Vendas da Mobifácil (www.mobifacil.com.br), a Plataforma tem Políticas próprias, que o Usuário deverá aceitar no momento da compra. Para a contratação de encomendas, o usuário será direcionado para o site da Penha Express Encomendas (www.penhaexpress.com.br), que tem sua própria Política de Privacidade, que o Usuário deverá aceitar para a contratação dos serviços prestados.

4. USO DAS INFORMAÇÕES COLETADAS:

4.1. As Informações coletadas são utilizadas com objetivos gerais de:

- (i) Responder a eventuais dúvidas e solicitações dos Usuários;
- (ii) Informar a respeito de novidades, ofertas e promoções de seus parceiros comerciais que possam ser de interesse do Usuário; e
- (iii) Manter atualizados os cadastros dos Usuários para fins de contato por telefone, correio eletrônico, SMS, e canais digitais.
- (viii) Propósito comercial na identificação do público usuário, para gestão, administração, atendimento, marketing, ampliação, pesquisas, entre outras ações voltadas à melhoria dos nossos serviços e interesses dos titulares.

4.2. Ao utilizar o site e/ou contratar qualquer dos serviços ofertados por meio do site, o Usuário declara ciência e concorda com a Política de Privacidade.

4.3 O Usuário declara-se ciente de que os dados fornecidos à Penha poderão ser coletados, armazenados, tratados e compartilhados conforme as condições aqui mencionadas e com a legislação em vigor.

4.3.1. O aceite do Usuário a esta Política de Privacidade é condição indispensável para utilização da Plataforma e/ou contratação dos serviços por ela ofertados.

4.3.2. Caso o Usuário não concorde com as disposições do presente Termo, este deverá deixar de utilizar o site e não contratar os serviços disponibilizados por meio da Plataforma.

5. ARMAZENAMENTO DE DADOS E INFORMAÇÕES:

5.1. Os dados pessoais cedidos pelo Usuário serão gravados em bancos de dados da Penha, que será a única responsável pelo seu armazenamento seguro, em servidores localizados em qualquer país, observado o estado da técnica disponível e somente poderão ser acessadas por pessoas qualificadas e autorizadas pela Penha.

5.2. A Penha pode realocar esses servidores em qualquer outro país e armazenar dados e informações em outros países, a fim de ter um suporte ou back-up. O Usuário outorga seu consentimento inequívoco para que a Penha possa transferir dados e informações para armazenamento em servidores localizados em qualquer país no mundo.

5.3. Caso o usuário deixe de utilizar os serviços oferecidos do site, a Penha poderá, para fins de auditoria, cumprimento de obrigações legais e preservação de direitos, permanecer com o registro de dados e informações do Usuário, com a faculdade de excluí-los definitivamente segundo sua conveniência, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei.

6. DIVULGAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE DADOS E INFORMAÇÕES:

6.1. Ressalvadas as formas de utilização previstas nesta Política de Privacidade, em hipótese alguma a Penha revelará a terceiros, a qualquer título, informações pessoalmente identificáveis sem a expressa autorização dos Usuários ou determinação judicial, ressalvadas as formas de utilização previstas nesta Política de Privacidade, bem como na medida que se faça necessário à viabilização do negócio e dos serviços prestados pela Penha e/ou parceiros ou terceiros por ela contratados.

6.2. Em conformidade ao quanto disposto no item acima, o Usuário expressamente declara estar ciente e de acordo que a Penha poderá divulgar seus dados coletados através do site, a terceiros que estejam direta ou indiretamente relacionados com os procedimentos necessários para prestação dos serviços contratados pelo Usuário, a exemplo dos procedimentos para confirmação e validação do pagamento e para prestação dos serviços de transporte contratado e com as empresas do mesmo grupo empresarial. A divulgação dos dados nos moldes ora estipulados é condição necessária à viabilização da contratação realizada pelo Usuário e sem a qual não será possível a realização dos serviços ofertados por meio do site.

7. MEDIDAS DE SEGURANÇA:

7.1. As informações de caráter pessoal serão tratadas com o grau de proteção adequada, tomando-se as medidas de segurança legalmente necessárias para evitar a sua perda, deterioração e fornecimento ao acesso de terceiros não autorizados. Não obstante, o Usuário deve estar ciente de que as medidas de segurança relativas à Internet não são integralmente infalíveis. Considerando que nenhum sistema de segurança é absolutamente seguro e inviolável, a Penha se exime de quaisquer responsabilidades por eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes de falhas, vírus ou invasões do banco de dados da Penha.

7.2. A Penha, também, não se responsabiliza pelo conteúdo ou pela segurança das informações do Usuário quando este acessar sites e/ou aplicações de terceiros, ainda que o acesso seja feito por meio do site da Penha. Tais sites podem possuir suas próprias políticas de privacidade quanto ao armazenamento e conservação de informações pessoais, completamente alheias à presente Política de Privacidade.

7.2.1. Em vista do disposto no acima, o Usuário reconhece e concorda que a Penha não é responsável, direta ou indiretamente, por qualquer dano, perda ou outra reivindicação alegada como causada por ou conectada ao acesso ou uso de qualquer conteúdo disponível por outro site, recurso ou serviço.

7.2.2. Os Usuários deverão verificar a política de privacidade quando do acesso às páginas pertencentes a terceiros. Tais páginas podem possuir termos de uso e política de privacidade próprias, estando os dados coletados, por meios de páginas de terceiros, sujeito a tais disposições, alheias ao controle ou responsabilidade da Penha.

7.2.3. A Política de Privacidade se aplica unicamente às informações coletadas pela Penha através do site.

8. OS COOKIES:

8.1. A Penha poderá fazer uso de Cookies e outras tecnologias similares enquanto o Usuário navegar pelo site. Os Cookies são arquivos ou informações que podem ser armazenadas em seus dispositivos quando o Usuário acessa o site da empresa.

8.2. Os Cookies servem para facilitar o uso e melhor adaptar o site e aplicações aos interesses e necessidades dos Usuários. Também podem ser utilizados para acelerar atividades e experiências futuras nos serviços oferecidos pela concessionária, considerando que, por meio deles, o site armazena informações sobre as atividades do navegador, incluindo endereço IP e a página acessada.

8.3. Esses registros de atividades (logs) serão utilizados apenas para fins estatísticos e de métricas dos serviços disponibilizados ou para a investigação de fraudes ou de alterações indevidas em seus sistemas e cadastros, não tendo como finalidade o fornecimento dos dados a terceiros sem autorização expressa do Usuário.

9. MENORES DE 18 ANOS:

9.1. O Site não se destina a menores de 18 anos de idade sem que este seja supervisionado ativamente pelos pais ou responsáveis. A Penha não coleta ou solicita dados pessoalmente identificáveis de visitantes abaixo dessa faixa etária intencionalmente, exceto quando permitido pela respectiva legislação.

9.2. Qualquer pessoa que nos preste suas informações pessoais através do site declara que tem 18 anos de idade ou mais.

10. SEGURANÇA:

10.1. A Penha utiliza medidas de segurança comercialmente razoáveis para proteger as informações contidas em nossos servidores e banco de dados.

10.2. A Penha comprova que seu site está seguro, através do Certificado SSL de 2048 bits.

10.3. Exceto quando expressamente informado nesta Política de Privacidade, a Penha não oferece nenhuma garantia de infalibilidade dos serviços. A Penha e seus respectivos conteúdos são oferecidos “na forma em que estão”.

11. ATUALIZAÇÃO, CORREÇÃO E EXCLUSÃO DE INFORMAÇÕES:

11.1. O Usuário é responsável por manter suas informações de registro completas e atualizadas.

11.2. Os Usuários podem exercer seus direitos de acesso, retificação, exclusão, nos casos em que for possível a portabilidade dos dados, bem como solicitar limitação ou oposição ao tratamento de dados através do nosso Canal de Atendimento ao titular.

Para atendimento ao Canal do Titular [Clique](#)

(<https://www.nspenha.com.br/formulario-de-auto-atendimento-igpd/>), para sua segurança será necessário anexar uma fotocópia do seu documento de identidade ou documento com foto.

12. POR QUANTO TEMPO SEUS DADOS SERÃO MANTIDOS CONOSCO?

12.1. Os dados pessoais fornecidos pelo Usuário serão mantidos enquanto existir a relação contratual e/ou pelo período necessário para cumprimento das obrigações legais. A exclusão do cadastro poderá ser solicitada a qualquer momento pelo Usuário e terá seus dados excluídos do nosso Banco de Dados.

12.2 Alguns dados deverão permanecer em nosso Banco de Dados para cumprimento de obrigações legais e/ou fiscais, mas sempre cuidaremos para manter a privacidade e proteção de seus dados.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS:

13.1. A Penha poderá realizar quaisquer alterações nesta Política de Privacidade, a qualquer tempo. Quaisquer modificações entrarão em vigor imediatamente após sua divulgação no site, devendo o Usuário manifestar o seu aceite à nova versão da Política.

13.1.1. Caso o Usuário não concorde com as novas disposições, este deverá deixar de utilizar o site e não contratar mais os serviços disponibilizados por meio deste.

14. ENTRE EM CONTATO:

14.1. Dúvidas, reclamações ou sugestões sobre a nossa Política de Privacidade, contato conosco através do nosso Canal de Atendimento ao Titular, conforme descrito na cláusula 11 desta Política.

Em vigor a partir de Junho de 2026.