

POLÍTICA DE PRIVACIDADE MAKRO

POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA DADOS DE PARCEIROS DE NEGÓCIOS (CLIENTES, FORNECEDORES E DEMAIS PESSOAS FÍSICAS OU JURÍDICAS COM AS QUAIS O MAKRO MANTENHA OU POSSA MANTER RELACIONAMENTO COMERCIAL)

Última atualização: 19/julho/2021

1. INTRODUÇÃO

A presente Política de Privacidade aplica-se ao tratamento realizado pelo MAKRO ATACADISTA S/A, com sede na Rua Carlos Lisdegno Carlucci, 519, São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 47.427.653/0001-15 e Inscrição Estadual nº 110.553.467.110 (doravante denominado "MAKRO"), de todos os dados pessoais de clientes, fornecedores e demais parceiros de negócios ("Parceiro(s) de Negócios").

Esta Política de Privacidade não é aplicável a dados puramente comerciais, financeiros e/ou de pessoas jurídicas.

Nesta Política de Privacidade, o MAKRO descreve quais são, como e para quais finalidades são realizados tratamentos dos dados pessoais de seus Parceiros de Negócios. Caso o Parceiro de Negócio tenha alguma dúvida, poderá utilizar as informações ao final desta Política de Privacidade para entrar em contato com o MAKRO.

Esta Política de Privacidade é válida a partir de 21 de maio de 2020. Esta Política de Privacidade poderá sofrer alterações. A versão mais atual encontra-se publicada em nosso site. Caso quaisquer mudanças relativas ao tratamento de dados pessoais sejam realizadas, o MAKRO prontamente informará seus Parceiros de Negócios através de correio eletrônico ou comunicado em seu website.

2. DADOS PESSOAIS QUE COLETAMOS QUANDO INTERAGIMOS COM NOSSOS PARCEIROS DE NEGÓCIOS

O MAKRO ao se relacionar comercialmente com clientes, fornecedores e parceiros de negócios precisa realizar a coleta e o tratamento de dados pessoais. Os dados tratados variam para cada tipo de titular, mas todos são limitados aqueles estritamente necessários para cumprir a finalidade pela qual foram inicialmente coletados. Ademais, o MAKRO realiza o tratamento de dados pessoais de acordo com as bases legais previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Assim, o MAKRO apresenta abaixo, de forma sumarizada e não exaustiva, os dados coletados, além de suas respectivas finalidades.

2.1. Clientes

Finalidade	Dados Coletados
Cadastro para fins de marketing direcionado a informações institucionais e/ou anúncios de descontos e promoções	E-mail, nome completo, telefone celular, endereço, data de nascimento, gênero, CPF
Makro Vantagens: programa de descontos e benefícios exclusivos aos clientes cadastrados	Dados de cadastro: Nome completo, número de telefone, endereço, e-mail, CPF ou CNPJ, data de nascimento e gênero e tipo de atividade quando for CNPJ. Dados de consumo: hábitos de compra, análise de preferências, informações de adimplência junto ao Makro. Dados sobre as compras realizadas.

Prestação dos serviços (realização de vendas e parcelamentos, bem como trocas e devoluções de produtos)	Dados de cadastro: Nome completo, número de telefone, endereço, e-mail, CPF, data de nascimento e gênero. Dados do pagamento: informações acerca do cartão de crédito ou débito usado na compra.
Cadastro do cartão de crédito Makro para oferecimento de benefícios exclusivos, garantir o pagamento facilitado nas lojas Makro, realizar a análise de crédito e proteção do crédito do parceiro financeiro do Makro (Bradescard)	Dados de cadastro: Nome completo, número de telefone, endereço, e-mail, CPF, data de nascimento, assinatura, profissão, foto pessoal e gênero. Dados de consumo: hábitos de compra, análise de preferências, informações de adimplência junto ao Makro. Dados financeiros: informações sobre o cartão de crédito Makro, faixa salarial, score de crédito e transações financeiras.
Segurança das lojas	Imagens de câmeras de segurança instaladas nas dependências das lojas.
Garantir o funcionamento do site/aplicativo do Makro e cumprir obrigações regulatórias	Dados de navegação: origem do IP, navegador, data e hora de acesso, páginas acessadas e duração do acesso. Dados sobre o acesso: modelo, fabricante, sistema operacional, operadora de telefonia, navegador, tipo e velocidade da conexão.
Melhorar a experiência de navegação do usuário e direcionar conteúdos de marketing no site/aplicativo	Dados de navegação: origem do IP, navegador, data e hora de acesso, páginas acessadas e duração do acesso. Dados de acesso: modelo, fabricante, sistema operacional, operadora de telefonia, navegador, tipo e velocidade da conexão. Dados de localização geográfica: cidade e/ou estado.
Permitir o acesso do wi-fi em nossas lojas	Dados sobre o acesso: modelo, fabricante, sistema operacional, operadora de telefonia, navegador, tipo e velocidade da conexão.
Ouvidoria e atendimento ao cliente	Dados de cadastro: Nome completo, número de telefone, endereço, e-mail, CPF, data de nascimento e gênero.

2.2. Fornecedores e/ou Parceiros Comerciais

Finalidade	Dados Coletados
Segurança das lojas	Imagens de câmeras de segurança instaladas nas dependências das lojas. Dados de registro: nome completo, e-mail, número de carteira de motorista, afiliação profissional, registro de ausências e controle de tempo.
Avaliação e contratação de fornecedores	Dados de registro: nome completo, e-mail, número de carteira de motorista, afiliação profissional, registro de ausências e controle de tempo.
Auditorias e investigações internas	Dados de registro: nome completo, e-mail, número de carteira de motorista, afiliação profissional, registro de ausências e controle de tempo.
Promoção de eventos e cursos	Dados de registros: nome completo, telefone celular e e-mail.

Cabe destacar que dados de acesso são as informações sobre o dispositivo usado para acessar nossos sites e aplicativos. Podem ser informações que identificam seu dispositivo, seu sistema operacional, endereço na Internet, seus dados de login, navegador, histórico de navegação e plug-ins, localização e a frequência você visita nossos sites.

Isso é feito através do uso de cookies, que são cobertos em nossa [Política de Cookies](#).

3. COM QUE FINALIDADE TRATAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?

O MAKRO tratará os dados pessoais de seus Parceiros de Negócios quando as partes fizerem negócios, usarem os sites ou aplicativos ou quando interagirem com o MAKRO.

3.1. Para responder às suas perguntas

Se um Parceiro de Negócio entrar em contato com o MAKRO, o MAKRO usará os dados pessoais do Parceiro de Negócio para responder às perguntas feitas pelo Parceiro de Negócios.

3.2. Para o desenvolvimento e melhoria de produtos e/ou serviços

O MAKRO trata os dados pessoais dos Parceiros de Negócios para avaliar, analisar e melhorar seus produtos e serviços. O MAKRO usa os dados pessoais agregados para analisar o comportamento de seus clientes e ajustar seus produtos e serviços. Trata os dados pessoais de seus Parceiros de Negócios quando estes usam o site ou aplicativos do MAKRO, inserem ou pesquisam dados por meio destes sites ou aplicativos. Também trata seus dados pessoais para compilar relatórios analíticos. Usa dados pessoais agregados para analisar o comportamento de seus clientes e ajustar seus produtos e serviços, visando garantir que sejam pertinentes aos seus clientes. Isso significa que o MAKRO analisa a frequência com que seus Parceiros de Negócios leem os boletins informativos e visitam seus sites ou aplicativos, quais páginas o Parceiro de Negócios clica e quais produtos este adquire pelos sites e/ou pelos aplicativos. O MAKRO pode adquirir dados suplementares de fontes públicas para complementar seu banco de dados voltado às finalidades acima.

3.3. Para a avaliação e aceitação de um Parceiro de Negócio

Quando o Parceiro de Negócios entrar em contato com o MAKRO, o MAKRO tratará seus dados pessoais para fins de avaliação e aceitação, por exemplo, para confirmar e validar a identidade do Parceiro de Negócios.

3.4. Para fechamento e celebração de acordos

Quando o Parceiro de Negócios compra um produto ou serviço do MAKRO como cliente ou quando atua como fornecedor ou parceiro de negócios do MAKRO, o MAKRO trata os dados pessoais para fins administrativos (envio de notas fiscais, faturas e pagamentos). Também usa os dados pessoais para entregar produtos ou serviços. O MAKRO tratará os dados pessoais para continuar a executar as obrigações contratuais, como a prestação de serviços aos clientes. Quando o Parceiro de Negócios requerer acesso às instalações do MAKRO, o MAKRO tratará seus dados pessoais para fins de triagem e segurança.

3.5 Para gestão de relacionamento, marketing e vendas

O MAKRO usa as informações armazenadas em seus cadastros de clientes para enviar ofertas, ações de cuponagem, para ações de tele vendas, boletins informativos e para prestar serviços ao cliente. O MAKRO também usa seus dados pessoais para o desenvolvimento, execução e análise de pesquisas de mercado e estratégias de marketing através dos mais variados meios de comunicação disponíveis.

Para acessar informações mais detalhadas sobre a coleta e utilização de dados pessoais no programa Makro Vantagens acesse o [Regulamento](#) do programa.

3.6 Para execução de processos de negócios e gerenciamento interno

O MAKRO trata os dados pessoais de seus Parceiros de Negócios na execução e na organização de seus negócios. O MAKRO realiza auditorias e investigações, implementa controles de negócios, gerencia e utiliza diretórios de clientes, fornecedores e parceiros de negócios.

3.7. Para análise e desenvolvimento organizacional, relatórios gerenciais, aquisições e alienações

O MAKRO trata os dados pessoais dos Parceiros de Negócios na elaboração e na execução de relatórios e análises gerenciais. Usa dados pessoais agregados/anônimos para criar relatórios gerenciais e analisar seus negócios. Realiza pesquisas com clientes, fornecedores e Parceiros de Negócios para saber mais sobre seus pontos de vista e opiniões na elaboração de relatórios gerenciais. Também trata dados pessoais para efeitos de relatórios gerenciais no contexto de fusões, aquisições e alienações, e para controlar essas transações.

3.8. Quando o Parceiro de Negócio usa os sites ou aplicativos do MAKRO

Se o Parceiro de Negócio usa o site ou aplicativos do MAKRO, dados de acesso são tratados para oferecer ao Parceiro de Negócio as funcionalidades do nosso site e permitir que os seus administradores gerenciem e melhorem o seu desempenho. Se o Parceiro de Negócio inserir dados no site e aplicativo do MAKRO, como a preferência por um produto ou a sua localização para o recebimento de informações ou funcionalidades de interesse, o MAKRO tratará esses dados para prestar as informações ou fornecer as funcionalidades solicitadas. Além disso, o MAKRO trata os dados pessoais para permitir que o Parceiro de Negócio salve seus dados (como preferências e produtos) em seus itens salvos e possa compartilhar com outras pessoas usando as opções de compartilhamento configuradas em seu dispositivo.

3.9. Para permitir que você se conecte conosco e interações através de mídias sociais

O MAKRO tem presença ativa e dinâmica em plataformas de mídia social, tais como, Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, entre outras, bem como alguns aplicativos como WhatsApp. Quando o Parceiro de Negócio entra em contato com o MAKRO pelas mídias sociais, o Makro trata os dados pessoais para dirimir dúvidas e responder mensagens.

O Parceiro de Negócio pode entrar em contato com o MAKRO em um de seus sites ou aplicativos através do portal "Fale Conosco" que pode ser acessado através do site <https://faleconosco.makro.com.br/Interface/CadastroSolicitacao.aspx>. O MAKRO fornece ao Parceiro de Negócio seu endereço de e-mail para que o Parceiro de Negócio possa enviar seus comentários e sugestões de melhorias, bem como seus endereços de sites, Twitter, Facebook, Instagram e YouTube. Ao clicar em um dos ícones correspondentes, o MAKRO encaminhará o Parceiro de Negócio ao site ou aplicativo do terceiro apropriado, seja este o seu provedor de e-mail ou plataforma de mídia social.

3.10. Para monitorar e investigar a conformidade

O MAKRO monitora os processos para verificar a conformidade com suas políticas, leis e regulamentos. Durante as atividades de monitoramento, os dados pessoais do Parceiro de Negócio podem ser acessados e visualizados para atingimento deste propósito.

3.11. Para proteger a saúde, segurança e integridade física dos Parceiros de Negócios.

O MAKRO valoriza muito a saúde, segurança e integridade física de seus Parceiros de Negócios. Trata os dados pessoais para proteger seus funcionários, clientes, fornecedores e parceiros de negócios. Como tal, autêntica os direitos de acesso às suas instalações e pode fazer a triagem dos dados pessoais com base em listas de sanções do governo e/ou de órgãos de repressão ao crime disponíveis ao público. Também trata os dados pessoais para proteger os bens do MAKRO, seus colaboradores e clientes.

3.12. Para entrega segura de nossos produtos

O MAKRO pode usar veículos com tecnologia que incluem câmeras voltadas para o exterior para monitoramento da localização dos mesmos, e também para fins ambientais, de saúde e segurança, com o objetivo de promover uma condução segura, proteção e bem-estar aos nossos colaboradores e ao meio ambiente, assim como para garantia da segurança pública e proteção de nossos ativos (rastreamento de caminhões roubados).

3.13. Para cumprir a lei

Em alguns casos, o MAKRO trata os dados pessoais do Parceiro de Negócio para cumprir as leis e regulamentos. Para cumprir as leis e regulamentações, pode ser necessário divulgar estes dados pessoais a instituições governamentais ou autoridades fiscalizadoras.

3.14. Quando o Parceiro de Negócio participa de eventos, promoções ou programa de benefícios

O MAKRO envia e-mails com promoções, ações de cuponagem e convites para a participação de eventos e cursos. Se o Parceiro de Negócio optar por participar de uma dessas atividades, o MAKRO precisa dos dados pessoais para poder anunciar e organizá-las. Além disso, se o Parceiro de Negócio participar de qualquer uma dessas atividades, o MAKRO precisa dos dados pessoais para mensurar a resposta a eventos e/ou promoções e/ou benefícios cedidos pelos programas do MAKRO.

3.15. Quando o Parceiro de Negócio se conecta através do wi-fi do MAKRO ou provedor terceiro

O MAKRO coleta dados pessoais, incluindo dados de acesso, para possibilitar a conectividade à Internet em suas lojas, de forma a cumprir obrigações regulatórias e analisar como Parceiros de Negócio utilizam o serviço de wi-fi oferecido pelo MAKRO, permitindo eventuais aprimoramentos na oferta deste.

4. QUAL O PRAZO DE RETENÇÃO DOS DADOS PESSOAIS?

O MAKRO reterá dados pessoais de Parceiros de Negócio somente pelo período necessário para servir à finalidade pela qual o dado foi previamente coletado, salvo na hipótese em que exista outros motivos para manutenção do dado pessoal como, por exemplo, para o devido cumprimento de exigências legais, regulatórias e contratuais. Ressaltamos que mesmo nessas últimas hipóteses, o MAKRO sempre respeita as bases legais trazidas pela LGPD para realizar o devido tratamento dos dados pessoais de seus Parceiros de Negócios.

Assim, sempre que a finalidade for alcançada ou o MAKRO não possua uma base legal para realizar o tratamento, os dados pessoais de seus Parceiros de Negócios serão propriamente excluídos dos seus bancos de dados ou anonimizados, sendo que nesse caso, serão utilizados exclusivamente pelo MAKRO, sem qualquer acesso a terceiros.

Ademais, o MAKRO sempre envida esforços técnicos para eliminar ou anonimizar dados que são excessivos ou desnecessários para o cumprimento das finalidades descritas no item 3.

5. QUEM TEM ACESSO AOS DADOS PESSOAIS?

Acesso aos dados pessoais pelo Grupo MAKRO:

Os dados pessoais coletados pelo MAKRO de clientes, fornecedores e parceiros comerciais poderão ser transferidos para outras entidades do grupo MAKRO em outros países localizados na América do Sul, incluindo Argentina, Colômbia e Venezuela; e na União Europeia. Essa transferência ocorre pela presença do MAKRO nos países latino-americanos listados acima e pela empresa controladora do MAKRO, a SHV Holdings N.V., ser holandesa com atuação em outros países

européus. Os dados poderão ser compartilhados com outras empresas do grupo Makro, acionistas e empresas associadas para fins de administração e organização de contratos com fornecedores e parceiros de negócios de todo grupo MAKRO.

Os funcionários do MAKRO estão autorizados a acessar os dados pessoais apenas na medida necessária ao atendimento de seus objetivos e à execução de seus trabalhos.

Em alguns casos, seus dados pessoais podem ser transferidos para um país que não ofereça a devida proteção de dados pessoais. No entanto, o MAKRO toma todas as devidas medidas necessárias para garantir que os dados sejam transferidos de acordo com a LGPD e de acordo com as legislações locais sobre proteção de dados pessoais, principalmente quanto às regras corporativas globais de proteção de dados aplicáveis a todo grupo econômico do MAKRO que oferecem e comprovam garantias de cumprimento dos princípios, dos direitos do titular e do regime de proteção de dados previstos na LGPD.

Acesso aos seus dados pessoais por terceiros:

As entidades externas a seguir podem ter acesso aos dados pessoais, nos casos pertinentes para atingir as finalidades descritas no item 3 e para o fornecimento de seus produtos ou serviços ao MAKRO: bancos, seguradoras, fornecedores de TI, veículos digitais, contadores, peritos forenses e consultores.

Quando terceiros tiverem acesso aos dados pessoais, o MAKRO tomará as medidas contratuais, técnicas e organizacionais necessárias para garantir que os dados pessoais sejam tratados somente na medida em que tal tratamento seja necessário e sempre de acordo com a LGPD.

Em caso de transferência de dados pessoais a terceiros de um país que não ofereça a devida proteção de dados pessoais, o MAKRO tomará as medidas para garantir a devida proteção dos dados pessoais, como a celebração de cláusulas contratuais destinadas ao cumprimento de obrigações de privacidade e proteção de dados por esses destinatários.

Nos demais casos, os dados pessoais não serão fornecidos a terceiros, exceto quando exigido por lei.

Como um recurso para os nossos Parceiros de Negócio, ao navegar em nossas Plataformas, podemos fornecer links para outros sites na Internet. O MAKRO não se responsabiliza por esses websites e conteúdos e, ainda, não compartilha, subscreve, monitora, válida ou aceita a forma como esses websites ou ferramentas de armazenamento de conteúdo tratam suas informações pessoais e privadas. Recomendamos que você consulte as respectivas políticas de privacidade de tais websites para se informar adequadamente a respeito do uso de suas informações pessoais por outros websites ou outras ferramentas.

6. COMO OS DADOS PESSOAIS SÃO PROTEGIDOS?

O MAKRO adota meios de proteção adequados à garantia da confidencialidade e da segurança dos dados pessoais. O MAKRO implementa medidas técnicas, físicas e organizacionais adequadas à proteção de dados pessoais contra destruição acidental ou ilegal, perda acidental, dano, alteração, divulgação ou acesso não autorizado e contra todas as demais formas de tratamento ilegal (incluindo, entre outros, a coleta desnecessária) ou tratamento posterior.

7. QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS?

Em conformidade com a LGPD, o MAKRO garante uma série de direitos aos titulares, que podem ser requeridos por meio dos contatos disponíveis no item 9 desta Política de Privacidade:

- **Confirmação da existência do tratamento:** qualquer pessoa pode saber se o MAKRO realiza algum tratamento com os seus dados pessoais.

- **Acesso aos dados:** qualquer pessoa tem o direito de acessar facilmente todos os dados de sua titularidade que são tratados pelo MAKRO.
- **Correção dos dados:** o titular tem o direito de requisitar ao MAKRO a correção de dados incorretos, desatualizados ou imprecisos.
- **Exclusão, bloqueio e anonimização de dados:** o titular tem o direito de solicitar ao MAKRO a exclusão, bloqueio ou a anonimização (que ocorrerá via exclusão) de parte ou da totalidade de seus dados que estejam sendo tratados pelo MAKRO de forma desnecessária, excessiva ou em desconformidade com a LGPD.
- **Eliminação de dados pessoais tratados com consentimento:** o titular poderá, a qualquer momento, solicitar a eliminação de seus dados pessoais tratados pelo MAKRO com base no consentimento. No entanto, existem algumas exceções para esse caso, como por exemplo os dados necessários ao MAKRO para cumprir obrigações legais ou os protegidos por outras bases legais além do consentimento.
- **Revogação do consentimento:** o titular tem o direito de revogar o consentimento quanto à realização de um tratamento de dados pelo MAKRO, desde que o consentimento seja a base legal adotada. Ressaltamos que, em conformidade com a LGPD, todos os tratamentos baseados no consentimento realizados até a revogação serão válidos e que a revogação não impedirá o MAKRO de realizar o tratamento dos dados pessoais caso a base legal seja diversa do consentimento.
- **Oposição ao tratamento:** no caso de tratamentos pautados em outras bases legais além do consentimento, o titular tem o direito de se opor à realização do tratamento, caso julgue que algum dos seus direitos previstos em lei esteja sendo infringido.
- **Informação sobre empresas ou entidades públicas que o MAKRO compartilhou ou possa ter compartilhado ou recebido seus dados pessoais:** titular pode solicitar informações sobre as empresas ou entidades públicas que o MAKRO realizou o compartilhamento de seus dados pessoais, incluindo informações de contato da empresa ou entidade pública e os dados pessoais que foram compartilhados.
- **Revisão de decisões automatizadas:** titular poderá solicitar a revisão de quaisquer decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seu interesse, incluindo aquelas que definam seu perfil pessoal, de consumo ou de crédito.

8. O PARCEIRO DE NEGÓCIO PODE RETIRAR SEU CONSENTIMENTO?

Uma vez dado o consentimento, o Parceiro de Negócio sempre poderá retirá-lo através do link presente nas comunicações recebidas. A retirada do consentimento não tem efeito retroativo e somente será caso o Parceiro de Negócio o tenha dado. Para retirar o consentimento, o Parceiro de Negócio deverá utilizar as ferramentas de cancelamento de cadastro disponíveis para cada canal específico, como e-mails, SMS e WhatsApp ou se desejar excluir seu cadastro de toda base de comunicação do Makro deverá ser solicitada por meio do contato indicado abaixo.

9. COMO ENTRAR EM CONTATO?

Se o Parceiro de Negócio tiver alguma dúvida sobre como o MAKRO, trata dados pessoais, que não foi esclarecida nesta Política de Privacidade, favor entrar em contato através do e-mail dataprivacy@makro.com. Para outras perguntas, comentários, elogios ou reclamações, entre em contato através do Canal Fale Conosco <https://faleconosco.makro.com.br/Interface/CadastroSolicitacao.aspx>.

