
Política de Privacidade (publicada em 19/11/2019)

1. Objetivos

O controle da sua privacidade é muito importante para a Genera. Por este motivo, desenvolvemos esta Política, que abrange a forma como coletamos, usamos, divulgamos, transferimos e armazenamos suas informações.

Através da prática desta Política, a Genera busca ser transparente em relação à sua forma de atuar. É importante que os Clientes dediquem um tempo para conhecer nossas práticas de privacidade.

Caso tenha alguma dúvida, avise-nos através de nossos canais de comunicação.

2. Aplicação da Política

Esta Política é endereçada a proteger todos os Clientes da Genera.

Para buscar a garantia de que suas Informações Pessoais estão seguras, comunicamos ativamente nossas diretrizes de privacidade e segurança a:

(i) os Colaboradores e Administradores da Genera, (ii) os Colaboradores e Administradores das empresas contratadas da Genera, e (iii) os Representantes Legais da Genera no Brasil e no exterior.

Além disso, a Genera exige que os listados acima atuem ativamente na aplicação desta Política, impondo-se-lhes estritamente as salvaguardas de privacidade. a Genera considerará, dentre outros motivos, que o descumprimento desta Política significa uma grave insubordinação por parte do Administrador e Colaborador.

Muitas das diretrizes desta Política são igualmente aplicáveis aos Terceiros.

Todos os Colaboradores e Administradores da Genera, especialmente aqueles do Comitê de Conduta, são responsáveis por garantir que esta Política seja compreendida e implementada pelos Terceiros, especialmente (i) pelas empresas contratadas da Genera, (ii) pelos Representantes Legais da Genera, (iii) pelos parceiros da Genera, e (iv) pelos fornecedores da Genera.

Todos os Colaboradores e Administradores da Genera deverão seguir os princípios e diretrizes desta Política. Para tanto, eles devem buscar e disseminar ativamente informações necessárias, participando, inclusive, de todos os treinamentos promovidos pela Genera.

Em hipótese alguma, nenhum dos abrangidos por esta Política tem ou terá autorização para descumpri-la, direta ou indiretamente, mediante o uso de quaisquer terceiros.

Esta Política será aplicável e deverá ser cumprida ainda que, em determinados aspectos, a legislação aplicável seja menos rigorosa.

3. Definições

Termo	Descrição
Administrador(es)	Significa, quando referidos no singular ou plural, os Diretores Estatutários, os membros do Conselho de Administração e dos Comitês de Assessoramento a este último.
Anonimização	Processo pelo qual as Informações Pessoais relativas a um Cliente se tornam não identificáveis, considerando-se a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu processamento.
Clientes	São os usuários dos serviços prestados pela Genera.
Colaborador(es)	Inclui: (i) os empregados contratados mediante contrato de trabalho e sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho, (ii) os estagiários, (iii) os menores aprendizes e (iv) os empregados temporários.
Confidencialidade	Propriedade da informação, em que a mesma não esteja disponível ou revelada a indivíduos, entidades ou processos não autorizados.
Informações Pessoais	Qualquer informação relacionada direta ou indiretamente ao Cliente ou a uma pessoa qualquer e que possa ser usada para identificar ou contatar uma pessoa ou Cliente. Consistirá, especialmente, informação de caráter físico, psicológico, mental, econômico, cultural ou social do Cliente ou pessoa.
Informações Não Pessoais	Dados que, analisados de forma independente, não permitem a associação direta a um Cliente específico.
Política	Significa esta Política de Proteção à Privacidade.
Pseudonomização	Processo pelo qual as Informações Pessoais relativas a um Cliente deixam de poder ser atribuídos a este Cliente sem recorrer a informações suplementares. Observe-se que estas informações suplementares devem ser mantidas separadamente e sujeitas a medidas técnicas e organizacionais para garantir que as Informações Pessoais não possam ser atribuídos ao Cliente individualmente considerado.
Representante(s) Legal(ais)	Significa toda a pessoa física ou jurídica que tenha recebido um mandato, judicial ou não, para representar jurídica e/ou negocialmente a Genera.
Terceiro(s)	Significa os contratados que não sejam Colaboradores e/ou Administradores, mas se apresentam ou atuam em nome da Genera, inclusive, mas não se

limitando, a fornecedores, franqueados, prestadores de serviços, consultores e quaisquer outras pessoas físicas ou jurídicas.

Termo de Consentimento de Uso de Dados Pessoais Autorização dada pelo Clientes para uso das informações pessoais, nos termos desta Política. Ao consentir com o uso, os Clientes que já possuem informações pessoais na base de dados da Genera consentem com o uso destas informações pretéritas.

Tratamento da informação Uso adequado da informação de acordo com as diretrizes estabelecidas nos diversos cenários que ocorrem no dia a dia (armazenamento, transmissão, descarte, impressão etc.).

4. Introdução

A Política de Proteção à Privacidade trata do uso e tratamento de dados pessoais, trazendo diretrizes, procedimentos e regulamentação ao tema.

5. Diretrizes

5.1. Coleta e uso de Informações Pessoais

Pode ser solicitado que você forneça suas Informações Pessoais a qualquer momento que esteja em contato com a Genera. Somente compartilharemos e utilizaremos essas Informações Pessoais de maneira consistente com o indicado nesta Política. As informações coletadas também podem ser analisadas conjuntamente com outras informações a que a Genera tiver acesso, de forma a garantir o fornecimento e melhoria de nossos produtos, serviços, conteúdo e propaganda, sempre respeitando o disposto nesta Política.

Exemplos de Informações Pessoais que podem ser coletadas e armazenadas

- Ao utilizar nossos serviços (por exemplo, quando você cria uma conta de acesso (ID) Genera, contrata qualquer serviço da Genera, entra em contato conosco, participa de alguma pesquisa on-line ou interage com as ferramentas e interfaces disponibilizadas neste portal), podemos coletar várias informações suas, as quais incluem, mas não se limitam, ao seu nome, endereço de correspondência, CPF, número da carteira de identidade, telefone, e-mail e preferências de contato.
- Estas informações podem incluir dados gerais de caráter demográfico (por exemplo, gênero, data de nascimento, estado civil, portador de deficiências ou não).
- Quando seu conteúdo é compartilhado com família e amigos usando os serviços da Genera, as informações fornecidas sobre essas pessoas podem ser coletadas, tais como nome, endereço de correspondência, e-mail e número de telefone.
- Ao navegar no nosso website, poderemos coletar informações que permitem identificar seu equipamento (endereço de IP/MAC estático, cookies persistentes) e outras informações que vierem a ser clicadas pelo Cliente (histórico de atividades, perguntas e respostas relacionadas à segurança etc.)

5.1.1 Como usamos as Informações Pessoais

As Informações Pessoais coletadas pelos nossos canais de comunicação, nos permitem manter o Cliente atualizado sobre os mais recentes anúncios de produtos, atualizações de serviço e eventos da Genera. Se não quiser participar de nossa lista de distribuição, o Cliente poderá optar por não recebê-la a qualquer momento, solicitando em nossa [Central de Atendimento](#). As Informações Pessoais também são utilizadas para criar, desenvolver, operar, fornecer e melhorar nossos produtos, serviços, conteúdo e publicidade, além de prevenir perdas e evitar fraudes.

De tempos em tempos, poderemos usar suas Informações Pessoais para enviar avisos importantes, como comunicações sobre os serviços e alterações em nossos termos, condições e procedimentos. Como essas informações são importantes para sua interação com a Genera, não é possível optar por não recebê-las.

Podemos também usar Informações Pessoais para propósitos internos, como auditoria, análise de dados e pesquisas visando a melhoria dos produtos, serviços e a comunicação com os clientes e usuários da Genera.

Se o Cliente entrar em um sorteio, competição ou promoção similar, poderemos usar as informações fornecidas para administrar esses programas.

5.1.2. Coleta e uso de Informações Não Pessoais

A Genera pode coletar, usar, transferir e revelar Informações Não Pessoais para qualquer propósito. Nestas hipóteses, serão tomadas as medidas necessárias para agregação, anonimização e, se for o caso, pseudonomização das informações, utilizando-se das melhores práticas existentes no país.

A seguir, estão listados alguns exemplos de Informações Não Pessoais que coletamos e como podemos usá-las.

- Podemos coletar informações como ocupação, idioma, código postal, código de área, identificador único de dispositivo, localização e fuso horário em que um produto ou um serviço da Genera é usado, para que possamos entender melhor o comportamento do cliente e usuários e melhorar nossos produtos, serviços e propaganda.
- Também coletamos informações sobre atividades do Cliente e usuários em nossos sites, produtos e serviços. Essas informações são agregadas e utilizadas com o propósito de nos auxiliar no fornecimento de produtos e serviços mais úteis e completos aos nossos Clientes e compreender quais de suas partes geram maior interesse. Dados agregados são considerados Informações Não Pessoais para os propósitos desta Política. Se as Informações Não Pessoais forem agregadas com Informações Pessoais, as informações combinadas serão tratadas como Informações Pessoais enquanto permanecerem combinadas.

Exemplos de usos de Informações Pessoais coletadas

A Genera poderá utilizar os dados e informações coletados para as seguintes finalidades:

- Responder a eventuais dúvidas e solicitações do Cliente.
- Cumprimento de ordem judicial.
- Cumprimento de legislações.
- Constituir, defender ou exercer regularmente direitos em âmbito judicial ou administrativo.

- Garantir a segurança dos Clientes.
- Manter atualizados os cadastros dos Clientes para fins de contato por telefone fixo, celular, correio eletrônico, SMS, mala direta, redes sociais ou por outros meios de comunicação.
- Promover o serviço e seus Terceiros, comerciais ou não, e informar sobre novas oportunidades e benefícios para o Cliente.
- Gerar análises e estudos, sejam estatísticos ou identificáveis, com base no comportamento de uso das ferramentas, site, produtos e serviços da Genera.
- Gerar informações que auxiliem no estudo de implantação de novas metodologias na Genera.
- Aperfeiçoar o uso e a experiência interativa durante a navegação do Cliente no site, produtos e serviços, bem como das demais ferramentas e plataformas lançadas pela Genera.
- Aprimorar o funcionamento do site, produtos e serviços bem como das demais ferramentas e plataformas lançadas pela Genera e/ou seus Terceiros, comerciais ou não, que se relacionam, direta ou indiretamente, com o site ou ao seu ambiente e propostas.

Os dados obtidos somente poderão ser acessados por profissionais devidamente autorizados pela Genera, respeitando a necessidade a que serão submetidos, a relevância para os objetivos do site e os interesses dos Clientes.

5.2. Cookies e outras tecnologias

O site, os serviços on-line, os aplicativos interativos, as mensagens de e-mail e as propagandas da Genera podem usar “cookies” e outras tecnologias, como pixel tags e web beacons.

Essas tecnologias nos ajudam a entender melhor o comportamento do Cliente, informando-nos que partes de nosso site foram visitadas e ajudando e medindo a eficácia das propagandas e pesquisas na web. As informações coletadas por cookies e outras tecnologias são tratadas como Informações Não Pessoais. À medida que as Informações Não Pessoais sejam combinadas com Informações Pessoais, as informações combinadas são tratadas como Informações Pessoais para os propósitos desta Política de Privacidade. A Genera e seus Terceiros usam cookies e outras tecnologias de serviços de publicidade móvel para controlar o número de exibições de determinado anúncio, mostrar anúncios de acordo com os interesses do Cliente e avaliar o desempenho das campanhas de publicidade. Se o Cliente não desejar receber anúncios com este nível de relevância em seu dispositivo, poderá optar pelo não recebimento.

Quando o Cliente usa um dispositivo móvel para acessar os Serviços, é possível limitar as informações que podem ser recolhidas pela Genera e por Terceiros. Os sistemas operacionais dos dispositivos móveis são diferentes – o Cliente deverá verificar o menu “Configuração” de dispositivo móvel para saber como alterar suas preferências relacionadas a “Limitar Publicidade Rastreada”. Se optar por ativar essa função, o Cliente continuará a receber o mesmo número de anúncios móveis, mas eles poderão ser menos relevantes, uma vez que não serão baseados nos seus interesses.

Informamos que a desativação por meio do link fornecido aplica-se apenas aos serviços de publicidade da Genera e não influencia anúncios de outras redes de publicidade. Portanto, o Cliente ainda pode ver anúncios personalizados e direcionados em páginas da web ou aplicativos. No entanto, se a opção “Limitar Publicidade Rastreada” estiver ativa em seu dispositivo móvel, a Genera e Terceiros não poderão usar o “Identificador de Publicidade”,

que possui a função de auxiliar na apresentação de anúncios direcionados, resultando na apresentação apenas de anúncios não direcionados.

A Genera e seus Terceiros também utilizam cookies e outras tecnologias para coletar e armazenar Informações Pessoais quando nossos produtos, serviços, aplicativos e site são utilizados. Nossa meta é tornar sua experiência com a Genera mais conveniente e pessoal. Exemplos de como a Genera poderá tornar sua experiência de navegação mais conveniente e pessoal

- Saber seu nome nos permite dar as boas-vindas na próxima vez que visitar os sites da Genera.
- Saber seu país e idioma nos ajudar a fornecer uma experiência personalizada e mais útil.
- Saber se alguém que está usando seu computador ou dispositivo comprou um determinado produto ou usou um serviço em particular nos ajuda a tornar nossas comunicações de propaganda e por e-mail mais relevantes para seus interesses.
- Saber suas informações de contato e sobre seu computador ou dispositivo nos ajuda a personalizar e otimizar nossos produtos, serviços e site ao seu sistema operacional e navegador, ao mesmo tempo que nos auxilia no fornecimento de um atendimento ao cliente melhor e mais personalizado.

Quando o Cliente usa um navegador da Web para acessar os Serviços, pode configurá-lo para aceitar todos os cookies, rejeitar todos os cookies ou notificar você quando um cookie for recebido. Os navegadores são diferentes, de modo que o Cliente deverá verificar o menu “Ajuda” de seu navegador para saber como alterar suas preferências relacionadas a cookies. O sistema operacional de seu dispositivo pode conter controles adicionais relacionados a cookies.

No entanto, alguns serviços podem ser projetados para funcionar usando cookies e, portanto, a desativação dos cookies pode afetar sua capacidade de usar esses serviços ou algumas das partes deles.

Assim como ocorre na maioria dos sites, algumas informações são coletadas automaticamente e armazenadas em arquivos de log. Dentre outras, essas informações incluem endereços do Protocolo da Internet (IP), tipo de navegador, idioma, provedor de serviços da Internet (ISP), páginas de encaminhamento e saída, sistema operacional, marcação de data/hora, ações efetuadas pelo usuário, ferramentas e funcionalidades acessadas pelo Cliente e dados clickstream. Usamos essas informações para entender e analisar tendências, administrar o site, aprender sobre o comportamento e coletar informações demográficas sobre nossa base de Clientes como um todo. a Genera pode usar essas informações em seus serviços de marketing e propagandas.

Em algumas das mensagens de e-mail, usamos um “URL click-through” vinculado ao conteúdo no site da Genera. Quando os Clientes clicam em um desses URLs, eles podem passar por um servidor web em separado antes de chegar à página de destino em nosso site. Rastreamos esses dados “click-through” para nos ajudar a determinar o interesse em tópicos em particular e medir a eficácia de nossas comunicações com o Cliente. Se preferir não ser rastreado dessa maneira, o Cliente não deverá clicar no texto ou link gráfico nas mensagens de e-mail.

Pixel tags nos permitem enviar mensagens de e-mail em um formato que os Clientes podem ler diretamente sem a necessidade de um servidor externo, o que permite que

recebamos informações relacionadas à abertura do e-mail e tempo de leitura. Podemos utilizar essas informações para reduzir ou eliminar mensagens e e-mails enviados aos Clientes.

5.3. Centros de serviço

A Genera pode compartilhar Informações Pessoais com Terceiros que fornecem serviços específicos voltados aos Clientes, tais como o processamento, gestão e aprimoramento de seus dados, fornecimento de serviço de atendimento, avaliação do interesse do Cliente em nossos produtos e serviços e condução de pesquisas (avaliação do nível de satisfação). Esses Terceiros deverão proteger suas informações e podem estar localizadas onde quer que a Genera opere.

5.4. Compartilhamento de Informações Pessoais

A legislação e/ou as agentes públicos, locais ou internacionais, poderão requerer que a Genera revele suas Informações Pessoais. Podemos também revelar Informações Pessoais se for determinado que, para propósitos de segurança nacional, cumprimento da legislação ou outras questões de ordem pública, a revelação será necessária ou apropriada.

Também podemos revelar suas Informações Pessoais se for determinado que a revelação é razoavelmente necessária para impor nossos termos e condições ou proteger nossas operações ou Clientes.

No caso de uma reorganização, fusão ou venda, podemos transferir qualquer e todas as Informações Pessoais que coletamos a Terceiros.

5.4.1. Compartilhamento de Informações Pessoais dentro do mesmo grupo econômico

Nós nos comprometemos a manter um nível consistente e adequado de proteção para as Informações Pessoais que são processadas e/ou transferidas entre as diversas pessoas jurídicas pertencentes ao mesmo grupo econômico da Genera. Uma transferência de dados para uma outra pessoa jurídica do mesmo grupo da Genera é considerada uma transferência de dados entre o mesmo grupo econômico e, portanto, já coberta pela autorização do Termo de Consentimento para Uso de Dados.

5.4.2. Compartilhamento de Informações Pessoais com Terceiros

A base de dados de informações formada pela Genera pode ser disponibilizada a Terceiros, que sejam parceiros de negócio estratégicos para o benefício e geração de resultados mútuos, tais como o fornecimento ou melhora de nossos produtos, serviços e propaganda. A base de dados não será compartilhada para propósitos de marketing por Terceiros.

No caso de compartilhamento de Informações com Terceiros, a Genera deverá se certificar de que (i) a outra pessoa jurídica da Genera possua estrutura para aplicar as regras, garantias e restrições existentes nesta Política para a transferência e posterior uso, processamento e armazenamento das Informações Pessoais, (ii) a transferência de Informações Pessoais esteja de acordo com as legislações aplicáveis de Proteção de Dados e amparada por contrato e (iii) o processamento das Informações Pessoais seja

limitado ao propósito, para o qual foi consentida a transferência concordada pela pessoa jurídica geradora na Genera.

5.5. Proteção de Informações Pessoais

A Genera leva a segurança de suas Informações Pessoais muito a sério. Os serviços on-line da Genera protegem suas Informações Pessoais durante a transmissão usando criptografia, como Transport Layer Security (TLS). Quando suas Informações Pessoais são armazenadas pela Genera, utilizamos sistemas de computador cujo acesso é limitado, uma vez que são mantidos em instalações que incluem medidas físicas de segurança. Os dados são armazenados de maneira criptografada, mesmo quando utilizados serviços de armazenamento de Terceiros.

Considerando que nenhum sistema de segurança é absolutamente seguro, a Genera se exime de quaisquer responsabilidades por eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes de falhas, vírus ou invasões do banco de dados de seus produtos, serviços e site, salvo nos casos em que tiver agido com dolo ou culpa.

Quando algum produto, serviço, aplicativo, fórum de mensagem, sala de bate-papo ou serviços de rede social da Genera é usado, as Informações Pessoais que o Cliente compartilha são visíveis a outros Clientes e podem ser lidas, coletadas ou usadas por eles. Você é responsável pelas Informações Pessoais que escolhe enviar nesses casos.

Atenção!

Se você listar seu nome e endereço de e-mail em uma postagem de fórum, essas informações serão públicas. Tome cuidado quando usar esses recursos.

5.6. Integridade e retenção de Informações Pessoais

A Genera permite que o Cliente mantenha facilmente suas Informações Pessoais precisas, completas e atualizadas. Reteremos suas Informações Pessoais pelo período necessário para satisfazer as finalidades descritas nesta Política, a menos que um período de retenção mais longo seja exigido ou permitido pela legislação.

5.7. Acesso a Informações Pessoais

O Cliente pode ajudar a assegurar que suas informações e preferências de contato estejam corretas, completas e atualizadas.

Para Informações Pessoais armazenadas, ofereceremos o acesso ao Cliente para qualquer finalidade, incluindo solicitar a atualização, correção e exclusão dos dados, contanto que a Genera não seja obrigado pela legislação ou para fins comerciais legítimos a retê-los.

Podemos recusar o processamento de solicitações que sejam infundadas/vexatórias, prejudiquem a privacidade de outros, violem quaisquer legislações aplicáveis, sejam extremamente impraticáveis ou cujo acesso não seja de outra forma exigido pela legislação. Solicitações de acesso, correção ou exclusão podem ser feitas por meio do Formulário de Contato de Privacidade. Boa parte das Informações Pessoais mantidas pode ser atualizadas e corrigida pelo próprio Cliente através do mesmo Termo de Consentimento para Uso de Dados Pessoais.

Caso o acesso ou a requisição de correção seja negada, a Genera comunicará o motivo da negativa por escrito ao Cliente.

5.8. Serviços de localização

Para fornecer serviços de localização em seus produtos e serviços, a Genera e seus Terceiros podem coletar, usar e compartilhar dados de localização precisos, incluindo a localização geográfica em tempo real de seu computador ou dispositivo da Genera. Esses dados de localização são coletados anonimamente, de forma a não identificar o Cliente pessoalmente e são usados pela Genera e seus Terceiros, para fornecer e melhorar produtos e serviços de localização.

Alguns serviços de localização oferecidos pela Genera podem requerer a inclusão de suas Informações Pessoais.

5.9. Sites e serviços de Terceiros

Sites, produtos, aplicativos e serviços da Genera podem conter links para sites, produtos e serviços de Terceiros. Nossos produtos e serviços podem usar ou oferecer produtos ou serviços de terceiros, tais como um aplicativo de terceiros para iOS, Android e/ou Windows Phone. Informações coletadas por Terceiros, que podem incluir dados de localização ou informações para contato, são regidas pelas práticas de privacidade desses Terceiros, as quais incentivamos que sejam conhecidas pelos Clientes.

5.10. Perguntas de privacidade

Se tiver qualquer (i) dúvida sobre esta Política ou sobre o processamento de dados ou (ii) se quiser fazer uma reclamação devido a uma possível violação desta Política, entre em contato conosco. É possível nos contatar pela nossa [Central de Atendimento](#).

Nós nos esforçaremos para fornecer as informações sobre as opções de reclamação que podem ser aplicáveis a suas circunstâncias.

6. Penalidades

Os Colaboradores e Administradores que descumprirem a Política de Proteção à Privacidade estarão sujeitos às sanções previstas na Política de Consequências

7. Responsabilidades

A Política de Proteção à Privacidade é de responsabilidade da Diretoria Jurídica e de Compliance.

8. Exceções e Esclarecimentos

N/A

9. Referências



Genera
CNPJ: 12.841.848/0001-22
www.genera.com.br

Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014)
Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018)