privalia

Política de Privacidade *e Cookies*

atualizado em 03/04/2026

Acesso Rápido

1. Sobre a Política de Privacidade e Cookies ("Política")

2. Vamos conhecer a definição de dados pessoais?

3. Por que coletamos seus dados pessoais?

4. Quando vamos coletar seus dados pessoais?

5. Quais dados pessoais podemos coletar?

6. Quais são os fundamentos legais que legitimam o tratamento de seus dados?

7. Quem são os destinatários de seus dados pessoais?

8. Transferência de dados pessoais para o exterior

9. Quanto tempo vamos manter seus dados?

10. Quais são seus direitos e como você os exerce?

11. Dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

12. Informações sobre o gerenciamento de Cookies

12.1. O que é um Cookie?

12.2. Quem pode inserir Cookies em seu dispositivo?

12.3. Que tipos de Cookies utilizamos e podem ser inseridos em seu dispositivo?

12.4. O que fazer se você não concordar com a instalação de Cookies?

12.5. Como você pode definir as suas preferências em cada navegador?

legal designed by VLL Advogados

1. Sobre a Política de Privacidade e Cookies ("Política")

Olá, Prilover! Somos a Privalia Brasil S.A. (“Privalia”), estamos localizados em São Paulo-SP e registrados no CNPJ/ME n.º 10.464.223/0001-63.

Considerando as definições da Lei Nº 13.709/2018, conhecida como **Lei Geral de Proteção de Dados** (“LGPD”), somos o **Controlador** dos dados pessoais coletados em nosso Site ou Aplicativo (“Plataforma”).

Um dos nossos valores é colocar o **cliente no centro** e ser **transparente** e **respeitoso**. Desta forma, o objetivo desta Política é informar você de forma clara, simples e transparente sobre o **tratamento** dos dados pessoais coletados por nós e possíveis compartilhamentos com terceiros.



Fique tranquilo! Também informamos seus **direitos** e **opções** para controlar seus dados pessoais e proteger sua privacidade.

Esta política é atualizada periodicamente.

2. Vamos conhecer a definição de dados pessoais?

Dados pessoais são quaisquer informações relacionadas a uma **pessoa física** capazes de identificá-la ou torná-la identificável.

Exemplos **Informações que te identifiquem diretamente**, como seu nome e sobrenome, RG, CPF, ou **indiretamente**, como um número de pedido realizado por você em nossa plataforma, entre outras.

3. Por que coletamos seus dados pessoais?

De acordo com a **LGPD**, qualquer tratamento de dados pessoais deve se basear nos **princípios** da **necessidade** e **finalidade**. E com a gente não é diferente, por isso, tratamos seus dados pessoais para:

- possibilitar o seu **cadastro** em nossa Plataforma, bem como gerenciar seu **acesso**;
- processar e gerenciar **pedidos** feitos com a Privalia ou com os nossos parceiros, bem como gerenciar o respectivo **pagamento**;
- garantir e gerenciar a **entrega** e a **devolução** dos produtos, bem como a prestação dos serviços;
- gerenciar solicitações de **informações** ou **reclamações** que você pode nos enviar através do nosso Serviço de Atendimento ao Consumidor (“**SAC**”).
- gerenciar e otimizar a sua **experiência de compra** através do seu perfil comportamental;
- garantir a segurança das **transações on-line**, evitar **fraudes** e **incidentes** de pagamento, através do processamento automatizado de seus dados.

Possuímos um **Programa de Detecção de Possíveis Operações Fraudulentas** (“Anti-fraude”). Então, seus dados pessoais serão **validados** e **arquivados** por nosso parceiro de negócio em seu banco de dados e poderão, a exclusivo critério deste parceiro, ser tratados:

- para **mitigar as fraudes** eletrônicas considerando a análise do perfil do Cliente Final, histórico de transações realizadas e informações existentes nos bancos de dados do parceiro de negócio, aplicando o modelo estatístico de indicador de propensão à fraude pelas mesas de análise de risco, a fim de conferir o status sobre a suspeita de fraude eletrônica e evitar que sejam realizadas transações por terceiros em nome do Cliente Final e/ou utilizando informações falsas;
- para criar um **cadastro de pontuação** baseada no histórico de transações realizadas pelos Clientes Finais, e;
- para fins **estatísticos** sem a individualização dos referidos dados.

- rastrear e gerenciar **recalls** de produtos;
- oferecer serviços **adaptados** e **personalizados**, particularmente no contexto do desenvolvimento de nossos produtos e serviços;
- realizar análises **estatísticas** para desenvolver ferramentas de direção, medição e relatórios para adaptar e melhorar nossas atividades **comerciais** e de **marketing**;
- enviar **comunicados** e **mensagens publicitárias** sobre nossas ofertas especiais e promoções de marcas que você pode ter interesse;
- assegurar o exercício de **seus direitos** como titular de dados pessoais, de acordo com o item 10 desta Política;
- manter os dados do seu **cartão de crédito** (excluindo o CVV) para facilitar suas compras futuras.

Apenas com seu **consentimento**, ok?

4. Quando vamos coletar seus dados pessoais?

Podemos coletar seus dados pessoais durante:

- a **criação** de sua conta em nossa Plataforma

Caso você opte pelo cadastro através de conexão pelo **Facebook**, **Apple ID** ou **Google**, serão utilizados seus dados de identificação fornecidos pela respectiva ferramenta.

- a **realização** e **pagamento** de pedidos em nossa Plataforma;
- em geral, em **pesquisas** de marca, pesquisas de satisfação do cliente ou de redirecionamento de estratégias comerciais ou de marketing;
- uma **interação** com o nosso **SAC** através da Plataforma, de mensagem privada nas redes sociais (através de nosso perfil oficial), telefone, whatsapp, ou e-mail;
- sua participação em **eventos** que organizamos;
- sua **navegação** em nossa Plataforma ou quando você clica em anúncios oficiais relacionados às nossas vendas;
- a execução de atividades relacionadas ao **Anti-Fraude**,

5. Quais dados pessoais podemos coletar?

a Como parte de nossas **atividades**, coletamos:

aqueles que você fornece ao **criar sua conta** na Plataforma, como seu **nome completo**, **e-mail**, **senha criptografada** e **gênero.**

aqueles que você fornece ao **gerar um pedido**, como o **nome completo** e **CPF** do **recebedor**, **endereço** completo para entrega, **telefone** de contato e informações relativas aos seus **meios de pagamento**.

Suas informações de pagamento **jamais são transmitidas descriptografadas** em nossos servidores e são **criptografadas** usando o **protocolo TLS** (Transport Layer Security), em uma plataforma segura em conformidade com a norma **PCI-DSS**.

Quando você opta em manter seus dados de **cartão de crédito** na Plataforma para facilitar futuras compras, armazenamos com segurança **apenas parte dos números** do seu cartão, da seguinte forma:

- Os primeiros 6 dígitos, correspondentes ao código do seu banco, e os últimos 4 dígitos, são registrados em arquivos separados e seguros. Não podemos de forma alguma reconstituir seu número de cartão de crédito em sua totalidade a partir desses números.

- Além disso, não mantemos o CVV do seu cartão de crédito (os 3 números na parte de trás do cartão).
- Apenas os últimos 4 dígitos do seu cartão bancário estarão visíveis em sua conta na Plataforma.

suas **preferências pessoais** em relação aos produtos que vendemos na Plataforma.

O seu **ID de cliente**, dentre outros dados solicitados na **pesquisa**, observando a nossa política de cookies e a **finalidade** necessária para pesquisas de satisfação e de marketing.

Aquelas informadas ao nosso **SAC** para a gestão de suas **solicitações**;

b Para a execução de atividades relacionadas ao nosso **Anti-fraude**, podem ser coletadas diversas **comprovações pelo nosso Parceiro** sobre a sua **identidade**, inclusive, **biometria facial**, dentre outros dados, ou solicitada a **confirmação** sobre uma compra realizada e capturada a ratificação da sua aprovação.

c Para fins **estatísticos** e **comerciais** de prospecção, podemos coletar informações relacionadas ao uso da Plataforma, como **endereço IP**, **produtos** e **serviços** visitados ou pesquisados, links clicados, dentre outros coletados através de **Cookies** ou tecnologias similares.

Para saber mais sobre **Cookies**, consulte o item 12 desta Política.

6. Quais são os fundamentos legais que legitimam o tratamento de seus dados?

Execução de Contrato

O tratamento de seus dados é necessário para a execução do contrato celebrado **entre nós**, e/ou **nossos parceiros** e **você**, a fim de garantir o **pagamento**, **entrega** e **acompanhamento** de seus **pedidos** e gerenciar suas relações com nosso SAC.

Cumprimento de obrigações legais

É o caso de qualquer procedimento de **recall** ou retirada de produtos, ou no tratamento **contábil** de seus pedidos.

Consentimento

Em algumas hipóteses, podemos realizar o tratamento de dados pessoais mediante seu **consentimento expresso**, o qual pode ser revogado a qualquer momento. Nestes casos, sempre vamos informar as **finalidades** determinadas do tratamento e coletar sua **concordância** de forma livre, informada e inequívoca.

Legítimo Interesse

Podemos ter um **interesse legítimo** em tratar seus dados pessoais. Isso acontece quando, por exemplo:

- enviamos **e-mails**, **notificações** por push, SMS ou qualquer forma de **comunicação publicitária** de mídias proprietárias ou mídias pagas, anunciando a abertura de vendas e outras mensagens publicitárias relacionadas aos nossos produtos e serviços;
- nós ou nosso parceiro comercial de **Anti-Fraude** tratamos seus dados para **prevenir** e **combater fraudes** na Plataforma ou durante a devolução de produtos e recuperação de pedidos não pagos, e;
- analisamos a sua **navegação** para melhorar a assertividade das nossas **ofertas e serviços**, para realizar estudos estatísticos sobre eles e garantir a segurança das nossas mídias digitais (sites, aplicativos, etc.).

7. Quem são os destinatários de seus dados pessoais?

Seus dados pessoais são **processados** por nossa **equipe de Privali@s**. Garantimos que somente pessoas **autorizadas** por nós possam acessar seus dados pessoais quando isso for **necessário** para fins de gerenciamento de nosso relacionamento comercial ou nossas obrigações legais.

Também podemos ser obrigados a **comunicar** seus dados pessoais para:

Parceiros **comerciais** da Privalia;

Nossas **marcas** e **fornecedores** parceiros com a finalidade de executar seu pedido, inclusive quando realizado na modalidade Dropshipping e Lojas;

Nossos **fornecedores** de serviços relacionados a **viagens**, oportunidade em que, além do fornecedor, terão acesso aos dados os (i) **hóteis**, e eventualmente (ii) empresas de **transporte terrestre**, **aéreo** ou **marítimo**.
Vale lembrar que nesta modalidade serão disponibilizados os dados pessoais do **comprador** e de **terceiros** que venham a ser indicado pelo comprador;

Subcontratados, como nossos:

- prestadores de serviços de **hospedagem** e manutenção e nossas **soluções online** para a coleta de dados pessoais;
- prestadores de serviços de **pagamento**, empresa de **contabilidade** e escritórios de **advocacia**;
- provedores de **prevenção de fraudes** e Anti-Fraude;
- provedores **logísticos**;
- provedores de **transporte**;
- provedores de soluções de **marketing**;
- provedores de gestão de prospecção **comercial** e comunicação via redes sociais;
- provedores de **atendimento ao cliente**;

Podemos também ser obrigados a comunicar seus dados pessoais a **terceiros** para cumprir **obrigações legais** e **regulatórias** ou responder a pedidos de **autoridades** legalmente autorizadas.

8. Transferência de dados pessoais para o exterior

Os dados pessoais tratados, de qualquer forma, em razão de seu cadastro na Plataforma e utilização dos nossos serviços, de acordo com as Condições de Uso, serão armazenados em **servidores** localizados na **Espanha**.

Servidor na Espanha

A realização de qualquer **transferência internacional** de seus dados pessoais estão sujeitas às **proteções adequadas**, incluindo aquelas contratuais, técnicas e organizacionais, de acordo com as normas aplicáveis à proteção de dados pessoais.

9. Quanto tempo vamos manter seus dados?

A Privalia **manterá** seus **dados pessoais** pelo **prazo necessário** ao cumprimento das **finalidades** para as quais foram coletados, sempre respeitando as disposições legais sobre o tema.

Como será explicado abaixo, **você poderá** solicitar a **exclusão** dos dados pessoais que estiverem em nosso poder, ressalvado o **direito** da Privalia de **manter** os dados pessoais caso tenha que cumprir qualquer obrigação legal, regulatória ou contratual.

Seus dados pessoais são processados por nossa equipe de Privali@s. Garantimos que somente pessoas autorizadas por nós possam acessar seus dados pessoais quando isso for necessário para fins de gerenciamento de nosso relacionamento comercial ou nossas obrigações legais.

Se você optou por registrar seus dados de cartão bancário em nossa Plataforma, seus dados serão mantidos até o dia seguinte à data de vencimento informada ou até que você decida excluir esses dados através de sua conta de membro.

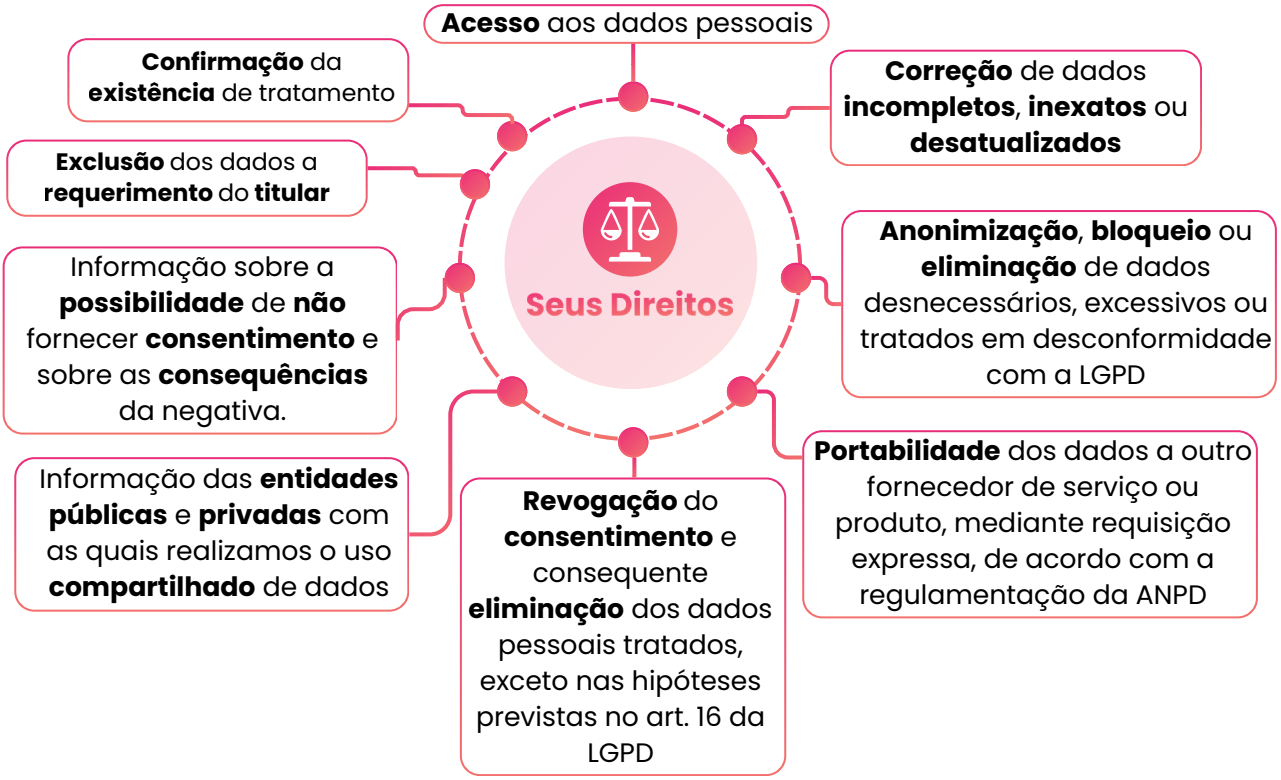
veja mais sobre no item 5, a.

10. Quais são seus direitos e como você os exerce?

Frequência de Comunicações

Informamos que você pode modificar a **frequência** de **comunicações** enviadas por nós, a qualquer momento, através da seção "*Comunicações*" localizado em sua conta na Plataforma.

De acordo com a **LGPD**, você tem direito a **requerer** ao **Encarregado de Proteção de Dados**:



Como fazer esse requerimento? / Como excluir seus dados?

Envie uma mensagem ao nosso **Encarregado** através do e-mail dpo.br@privalia.com com as seguintes informações:

- **Nome** Completo
- Número do último **pedido**
- **Telefone**
- **CPF**
- **E-mail**
- Informar quais dos **direitos** você pretende exercer
- Informar quais **dados** você pretende excluir

Após a **avaliação** do seu requerimento, e se o caso, apenas iremos **alterar/excluir** os dados localizados com base nas **informações** fornecidas por Você.

Podemos **manter** o tratamento de dados em caso de **existência de base legal** aplicável ao tratamento do caso concreto, tais como, cumprimento de obrigação legal, execução de contrato, legítimo interesse, entre outras.

Caso Você precise, a **Autoridade Nacional de Proteção de Dados** dispõe de canais de comunicação que podem ser encontrados no link: https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/.

11. Dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

Surgiu dúvida?
contate o DPO!

Para qualquer **dúvida** relacionada ao tratamento de seus dados pessoais por nós, você pode entrar em **contato** com nosso Encarregado de proteção de dados: **Vigido, Lettieri & Lucas Sociedade de Advogados**, representado por **Vinicius Renan Lucas,** por e-mail no seguinte endereço: dpo.br@privalia.com

12. Informações sobre o gerenciamento de Cookies

Agora, vamos te ajudar a entender como nossa Plataforma utiliza **cookies**, ou tecnologia similar, o **propósito** deles e as **opções** disponíveis para você como usuário para gerenciá-los ou rejeitá-los.

12.1. O que é um Cookie?

Cookie é um **arquivo alfanumérico** que pode ser inserido em seu dispositivo (computador, celular, tablet), para assegurar o **funcionamento adequado** e **seguro** da Plataforma, bem como para viabilizar a **oferta** de serviços, durante seu período de validade ou registro.

Podemos **definir** Cookies como: **cookies flash**, **SDKs**, **pixels**, **impressões digitais** do seu dispositivo, entre outros.

Esses Cookies nos permitem **identificar** seu dispositivo durante as suas **visitas**, sendo que apenas o **emissor** de um cookie pode ler ou alterar as informações que ele contém.

Você encontrará a seguir **informações** relativas aos Cookies que podem ser inseridos em seu dispositivo quando visitar nossas páginas na Plataforma, seja pela Privalia ou por terceiros, bem como os **meios** que permitem que você **exclua/recuse** o registro desses cookies em seu dispositivo.

12.2. Quem pode inserir Cookies em seu dispositivo?

Os Cookies podem ser emitidos e inseridos diretamente por **Nós** ou por **nossos prestadores** de serviços.

12.3. Que tipos de Cookies utilizamos e podem ser inseridos em seu dispositivo?

Os cookies podem ser **classificados** em diferentes aspectos, com base em:

Quem os configura e os administra

i **Cookies Próprios:** aqueles enviados à Você a partir de um domínio ou equipe administrada por Nós.

ii **Cookies de Terceiros:** aqueles que são enviados à Você a partir de um computador ou domínio que é gerenciado por empresas que não seja a Privalia.

Sua Duração

i **Cookies de Sessão:** aqueles que expiram quando você deixa nossa Plataforma.

ii **Cookies Persistentes:** aqueles que permanecem armazenados em seu dispositivo por um período de tempo maior, que pode ser de alguns minutos a vários anos.

Suas Finalidades

i **Cookies técnicos:** São necessários para o correto funcionamento de nossa Plataforma e das diferentes opções ou serviços que nela existem.

Exemplos Controlar o **tráfego** e a **comunicação** de dados, identificar a sessão, acessar partes de **acesso restrito**, **lembrar os elementos** que compõem um pedido, realizar o **processo de compra** de um pedido ou utilizar elementos de **segurança** durante a navegação, entre outros.

ii **Cookies analíticos:** Possibilitam a coleta de dados e informações sobre como Você utiliza nossa Plataforma e nos permite analisar sua frequência de acesso, bem como ocorrência de eventuais erros ou informações sobre o desempenho da Plataforma.

Frequência: como por exemplo, número de páginas visitadas, local de acesso, o tempo de duração de sua visita, o navegador ou o dispositivo a partir do qual a visita foi realizada, entre outros.

Desempenho: medição de atividades na Plataforma, detecção de falhas e análise de comportamento de usuários para introduzirmos melhorias.

iii **Cookies publicitários:** Estes nos permitem gerenciar os espaços publicitários onde publicamos anúncios de nossos produtos ou serviços, tanto em nossa Plataforma como, especialmente, em outras páginas da internet, de acordo com certos parâmetros, como o conteúdo da página da web, a idade dos visitantes ou a área geográfica.

Fazemos parceria com o **Microsoft Clarity** e o **Microsoft Advertising** para capturar como você **usa** e **interage** com nosso site por meio de **métricas comportamentais**, **mapas de calor** e repetição de sessão para melhorar e comercializar nossos produtos/serviços. Os dados de uso do site são capturados usando cookies próprios e de terceiros e outras tecnologias de rastreamento para determinar a popularidade de produtos/serviços e atividades on-line. Além disso, usamos essas informações para

otimização de sites, fins de fraude/segurança e publicidade. Para obter mais informações sobre como a Microsoft coleta e usa seus dados, visite a Declaração de Privacidade da Microsoft.

Além disso, utilizamos parceiros que fazem o **Redirecionamento**, ou seja, tecnologias que utilizam Cookies que nos permite mostrar **anúncios adaptados** às suas preferências tanto na Plataforma quanto em páginas de terceiros, embora tal perfil não permita decisões automatizadas com efeitos legais ou similares para nossos clientes.

O uso de Cookies de publicidade também nos ajuda a **monitorar** quantas vezes impactamos nossos clientes, e o redirecionamento de Cookies nos ajuda a garantir que o conteúdo possa ser de **interesse** para eles. Não aceitar ou apagar esses cookies pode fazer com que você veja um conteúdo que seja menos relevante para você.

iv **Cookies de rede social:** Algumas redes sociais oferecem aos anunciantes (como a Privalia) a oportunidade de gerar em seus próprios ambientes audiências personalizadas das pessoas que utilizam tais redes sociais e visitem a Plataforma, oferecendo conteúdos publicitários que atendam aos interesses de nossos usuários.

Além disso, se você estiver logado em qualquer **rede social**, ela poderá capturar informações de sua **navegação** em nossa Plataforma para utilizá-la em seus próprios serviços.

Desta forma recomendamos que Você leia as **políticas de privacidade** e de cookies das diversas **redes sociais**, e estabeleça os parâmetros de privacidade apropriados.

Você pode obter informações sobre como **rejeitar** esses tipos de Cookies e/ou atividades no próximo tópico.

12.4. O que fazer se você não concordar com a instalação de Cookies?

Você pode fazer **três** coisas:

i **Bloquear a instalação** de novos Cookies em seu navegador (explicaremos abaixo como fazer isso). Observe que se você bloquear a instalação de Cookies, seu navegador não permitirá que mais Cookies sejam instalados a partir desse ponto. Entretanto, **não irá excluir** ou **desabilitar** aqueles **já instalados** em seu dispositivo.

ii **Eliminação** de Cookies já instalados.

iii Usar sistemas de **gerenciamento** de Cookies de terceiros.

Informamos que se você **bloquear** a instalação de Cookies em seu navegador, é possível que algumas das seções ou funcionalidades da nossa Plataforma **não funcionem adequadamente**.

Além disso, observe que você precisará **definir suas preferências** em cada **navegador diferente** que utilizar, inclusive nos **dispositivos móveis**, uma vez que o bloqueio de cookies no Google Chrome, por exemplo, não impedirá que os cookies sejam instalados no Mozilla Firefox.



Ao navegar em nossa Plataforma, você **concorda** com os Cookies, mas caso queira se **opor** à sua instalação ou manutenção, não há problema, basta **bloquear** a instalação e **eliminar** os Cookies já instalados a qualquer momento através dos procedimentos indicados no tópico a seguir.

12.5. Como você pode definir as suas preferências em cada navegador?

Encontre abaixo as **instruções** que cada navegador publica para que você possa definir suas preferências de Cookies.

Favor observar que o **conteúdo** destas páginas n**ão depende da Privalia** e, portanto, pode mudar a qualquer momento. Portanto, se algum dos links ou passos aqui indicados não funcionar ou o conteúdo ou seções não corresponderem ao aqui indicado, recomendamos que você vá sempre **diretamente para o próprio navegador** e siga as instruções ali indicadas.

Microsoft Edge	https://support.microsoft.com/pt-br/help/4468242/microsoft-edge-browsing-data-and-privacy
Apple Safari	https://www.apple.com/br/legal/privacy/br/cookies/
Google Chrome	https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=pt-BR&co=GENIE.Platform%3DDesktop
Mozilla Firefox	https://support.mozilla.org/pt-BR/kb/cookies-informacoes-sites-armazenam-no-computador
Opera	https://help.opera.com/en/latest/web-preferences/#cookies