

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS DA KÄRCHER

A presente POLÍTICA DE PRIVACIDADE tem por finalidade demonstrar o compromisso com a privacidade e a proteção dos dados pessoais dos USUÁRIOS, estabelecendo as regras sobre o tratamento dos dados coletados conforme a necessidade dos serviços a serem prestados e funcionalidades dos Sites e Aplicativos da Kärcher, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) em vigor desde 18 de setembro de 2020. Para o acesso e uso dos Sites e Aplicativos o USUÁRIO deve ser maior de 18 (dezoito) anos, ter conhecimento das regras desta POLÍTICA DE PRIVACIDADE e do TERMOS DE USO, exarando sua livre concordância com as regras aqui estabelecidas.

A empresa segue Código de Conduta que representa a missão, a visão e os valores da Kärcher, o qual foi elaborado com o intuito de orientar sobre os valores prioritários desde sua fundação, sempre visando uma atuação ética de seus colaboradores e terceiros.

Caso não se enquadre na descrição acima ou não concorde, ainda que em parte, com os termos e condições contidos nesta Política de Privacidade e Proteção de Dados, o USUÁRIO não deverá acessar ou utilizar os serviços oferecidos, bem como o site e aplicativos da Kärcher.

1. DADOS COLETADOS, FORMA E FINALIDADE DA COLETA

1.1. O USUÁRIO está ciente que fornece informação de forma voluntária e consciente, por meio de formulários ou Sites e Aplicativos da Kärcher.

1.2. Os dados são coletados quando o USUÁRIO se cadastra ou preenche formulários disponibilizados pela Kärcher nos Sites ou Aplicativos. Os Dados Pessoais solicitados serão mantidos em segurança e somente utilizados para a finalidade que motivou a coleta.

1.3. Os Dados Pessoais tratados variam de acordo com as finalidades de uso, inclusive as indicadas nessa Política, e com as atividades realizadas pela Kärcher. Esses Dados Pessoais incluem dados cadastrais, financeiros e transacionais como, por exemplo:

- a) Dados cadastrais: Nome, sobrenome, e-mail, CPF, gênero, data de nascimento, telefone e endereço completo.
- b) Dados financeiros e transacionais: dados do cartão de crédito e informações sobre operações e transações bancárias, financeiras e de pagamento.
- c) Informações sobre dispositivos: informações sobre o seu dispositivo (tais como ID e informações técnicas), conexão (como data, hora e Endereço IP e rede utilizada), identificação e uso do dispositivo. A Kärcher poderá coletar, se autorizada pelos Sites e Aplicativos, dados de geolocalização para uso estatístico pelas áreas de comunicação e de negócios.
- d) Informações sobre hábitos de navegação: páginas e funcionalidades acessadas em nosso Site, quantidade de cliques, páginas e aplicativos que originaram o acesso aos nossos Sites (por exemplo, se você acessar um site que possuir um link para os nosso Site, as palavras-chaves e termos utilizados que deram origem ao Site ou se você

acessar páginas de terceiros a partir de links nos nossos Sites, que também utilizamos para estatística pela área de comunicação e pela área de negócios.).

- e) Dados de mídias e plataformas sociais: interações que você possa ter com nossas redes sociais, tais como *Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn e YouTube*.

1.4. Os dados podem ser fornecidos diretamente pelo USUÁRIO, coletados em decorrência da prestação de serviços ou fornecimento de produtos e serviços pela Kärcher ou, ainda, a Kärcher pode obter Dados Pessoais e outras informações de fontes públicas e/ou acessíveis publicamente, como Internet, meios de comunicação, mídias sociais e registros públicos dentre outras, conforme permitido na legislação aplicável.

1.4.1. Os dados recebidos de terceiros são aqueles fornecidos por terceiros sobre o USUÁRIO, mesmo que este não seja cliente direto ou fornecedor da Kärcher, inclusive por empresas ou órgãos com os quais a Kärcher ou o USUÁRIO tenha alguma relação, bem como fornecedores e parceiros. Alguns exemplos de casos em que isso pode ocorrer são:

- a) quando USUÁRIO de algum produto ou serviço contratado por um terceiro que possui relação com a Kärcher;
- b) a empresa ou órgão em que o USUÁRIO trabalha fornece informações para utilização de produtos e serviços;
- c) a Kärcher pode buscar informações sobre o USUÁRIO ou confirmar informações que ele fornece, para as nossas atividades, como realizar serviços ligadas ao serviço ou cumprir outras obrigações legais.

1.5. As finalidades de uso dos dados são: identificar o USUÁRIO; possibilitar a portabilidade dos dados cadastrais para outro controlador do mesmo ramo de atuação (caso solicitado pelo USUÁRIO); cumprir as obrigações decorrentes da compra e serviços oferecidos pela Kärcher; informar sobre novidades, novas funcionalidades, novos produtos e eventos; enviar conteúdos relevantes para a manutenção do relacionamento com o USUÁRIO; responder solicitações e pedidos de informações do USUÁRIO; cumprimento de obrigações legais e regulatórias; avaliação do uso e utilidade dos serviços prestados nos sites e aplicativos; para fins estatísticos, pesquisas e de segurança.

1.5.1. As tecnologias utilizadas respeitarão sempre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e os termos desta Política de Privacidade e Proteção de Dados.

1.5.2. O consentimento que o USUÁRIO fornece para as finalidades de uso dos dados, quando necessário, é coletado de forma individual, clara, específica e legítima.

1.6. O USUÁRIO é corresponsável pelo sigilo de seus dados pessoais. O compartilhamento de senhas e dados de acesso viola esta Política de Privacidade e Proteção de Dados e Termo de Uso dos Sites e Aplicativos.

1.7. Os dados coletados são acessados exclusivamente por profissionais devidamente autorizados, respeitando os princípios da finalidade, adequação, necessidade, transparência e segurança para os objetivos dos sites e aplicativos da Kärcher, além do compromisso de confidencialidade e preservação da privacidade nos termos desta Política de Privacidade e Proteção de Dados.

2. UTILIZAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

2.1. A Kärcher realiza o tratamento de dados pessoais de acordo com as bases legais previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) como, por exemplo, para cumprimento

de obrigações legais e regulatórias; execução de contrato; para atender os interesses legítimos da Kärcher, dos nossos clientes e de terceiros; nas situações em que o consentimento do Titular dos Dados Pessoais for coletado e para o exercício regular de direitos.

2.2. A Kärcher trata os Dados Pessoais e outras informações do USUÁRIO para diversas finalidades relacionadas ao desempenho das suas atividades, conforme descrito abaixo:

- a) realizar as atividades e prestar os serviços no relacionamento com USUÁRIO;
- b) manter o cadastro atualizado, verificar a identidade e eventuais outras informações;
- c) dar cumprimento e realizar ações relacionadas ao contrato, inclusive etapas anteriores à contratação, durante e após a contratação. Atividades como avaliação nas contratações, atendimento nos canais e processos operacionais para garantir a melhor experiência e atendimento aos clientes;
- d) atender aos clientes, potenciais clientes e terceiros, inclusive tratando dúvidas, reclamações, solicitações e suporte pelos canais de atendimento, possibilitando o contato com a Kärcher sempre que necessário e vice versa;
- e) envio de comunicações gerais, inclusive as necessárias ao cumprimento de serviços e contratos;
- f) avaliações e exercício regular de direitos necessários para execução de contratos;
- g) seleção e contratação de fornecedores e colaboradores da Kärcher;
- h) entender os clientes e oferecer produtos e serviços mais adequados às suas necessidades e perfil: avaliar o perfil, identificar oportunidades e realizar oferta e contratação de produtos e serviços da Kärcher mais adequados ao perfil, interesse e necessidade, para clientes atuais, potenciais e terceiros, inclusive por meio de e-mail marketing ou outras comunicações. O USUÁRIO pode gerenciar os canais pelos quais prefere receber as comunicações ou optar por não mais recebê-las;
- i) avaliar os comportamentos de navegação do USUÁRIO, inclusive, para entender se o USUÁRIO chegou ao Site por meio de acesso direto, links ou cookies próprios ou de terceiros;
- j) realizar campanhas de marketing e utilizar tecnologias da informação e soluções de propaganda online;
- k) realizar pesquisas com o público para melhoria de produtos, serviços e atendimento.

3. ARMAZENAMENTO E REGISTROS DOS DADOS PESSOAIS

3.1. Os dados pessoais coletados e os registros de atividades serão armazenados em ambiente seguro e controlado pelo prazo mínimo estipulado em lei.

- a) Dados cadastrais: por 05 (cinco) anos após o término da reação comercial, conforme determinação dos artigos 12 e 34, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

3.2. Por solicitação do USUÁRIO os dados poderão ser eliminados antes dos prazos acima, exceto no caso da Kärcher precisar manter os dados por período superior, por motivos de lei, ordem judicial, de prevenção à fraude (art. 11, inciso II, alínea "a", da LGPD), devido à proteção ao crédito (art. 7º, X, LGPD) e outros interesses legítimos, em conformidade com o artigo 10 da LGPD. Findo o prazo e a necessidade legal, os dados pessoais serão eliminados

por meio de métodos de descarte seguro, ou utilizados de forma anonimizada para fins estatísticos.

3.3. Os dados coletados serão armazenados em servidores localizados no Brasil ou Na Alemanha, bem como em ambiente de uso de recursos ou servidores na nuvem (*cloud computing*) sendo que, neste último caso, poderá ser feita transferência ou processamento dos dados fora do Brasil.

3.4. Poderá ser necessário que a Kärcher compartilhe os dados pessoais com um prestador de serviços externo, que será um operador, sediado no Brasil ou não, mas que atua exclusivamente em nome da Kärcher, que é a controladora.

3.4.1. A Kärcher exige que todas as empresas fornecedoras ou prestadoras de serviços externos utilizem os dados pessoais do USUÁRIO em conformidade com as leis vigentes e esta Política de Privacidade e Proteção de Dados.

3.5. Para fins de auditoria, segurança, controle de fraudes e preservação de direitos, a Kärcher poderá manter o histórico de registro dos dados do USUÁRIO por prazo maior, nas hipóteses que a lei ou norma regulatória assim estabelecer.

4. DIREITOS DO USUÁRIO

4.1. O USUÁRIO pode solicitar a exibição ou retificação de seus dados pessoais, por meio dos seguintes canais:

- a) Através do e-mail do Encarregado de Dados Pessoais ou DPO no seguinte endereço: dpo@karcher.com.br
- b) Através do SAC, acessível através do seguinte endereço de e-mail: servicos@br.karcher.com

4.2 O USUÁRIO poderá, ainda:

- a) requerer a limitação do uso de dados pessoais;
- b) manifestar sua oposição ao uso dos dados pessoais;
- c) solicitar a portabilidade dos dados cadastrais, em formato legível, para outro Controlador do mesmo ramo de atuação;
- d) solicitar a exclusão de dados pessoais coletados, desde que a conta de acesso tenham sido cancelada e decorrido o prazo legal mínimo relacionado à guarda e armazenamento de dados.

4.3. Caso o USUÁRIO retire o consentimento eventualmente concedido para finalidades fundamentais ao regular funcionamento dos sites ou Aplicativos da Kärcher, os serviços e funcionalidades poderão ficar indisponíveis.

5. DO ENVIO DE E-MAIL MARKETING

5.1. Caso o USUÁRIO tenha se cadastrado para receber e-mails marketing com as novidades de produtos e serviços da Kärcher, nos Sites ou Aplicativos, significa que concorda em receber notícias, publicidade personalizada sobre nossos produtos e serviços, promoções, campanhas e outras informações que atendam às necessidades e interesses do USUÁRIO.

5.2. Caso o USUÁRIO não queira mais receber e-mails promocionais da Kärcher poderá cancelar o cadastro a qualquer momento.

6. DO COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

6.1. A Kärcher somente compartilha dados pessoais quando é necessário ou pertinente para as finalidades previstas nos contratos com os clientes, fornecedores e parceiros ou necessário para execução dos serviços, de acordo com a Lei de Acesso à Informação, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e esta Política de Privacidade, dentro de padrões rígidos de segurança, sempre visando a confidencialidade das suas informações e seguindo as normas de proteção de dados e privacidade. As situações de compartilhamento de dados pessoais são:

- a) com órgãos reguladores, outras entidades públicas, inclusive para cumprimento e execução de obrigações legais, regulatórias e contratuais e para a proteção e o exercício regular de direitos;
- b) para cumprimento de requisições, solicitações e decisões de autoridades judiciais, administrativas ou arbitrais;
- c) para identificação, prevenção e investigação de possíveis infrações ou atos ilícitos;
- d) para prevenir riscos, fraudes e garantir a segurança em processos de identificação e/ou autenticação em sistemas eletrônicos próprios ou de terceiros, que também são Controladores de Dados Pessoais;
- e) situações em que o compartilhamento seja relevante ou necessário para criação, oferta, manutenção, funcionamento e melhoria dos nossos Sites e Aplicativos, bem como das atividades, das iniciativas e dos produtos e serviços da Kärcher e de parceiros estratégicos;
- f) compartilhamento de informações anonimizadas, agrupadas, de *cookies* ou de outras informações ou formas que não possibilitem a identificação pessoal dos Titulares de Dados.

6.2. Situações em que o consentimento pode ser necessário e, caso seja, solicitaremos o seu consentimento oportunamente.

7. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1. Os Dados Pessoais poderão ser transferidos e tratados em outros países, de acordo com as hipóteses previstas na LGPD e demais legislações aplicáveis, para as finalidades previstas nesta Política de Privacidade e Proteção de Dados. Ainda, a transferência internacional de dados poderá ocorrer para o desenvolvimento das atividades da Kärcher, mediante adoção de medidas de proteção de dados dos USUÁRIOS e desde que sejam para países que contenham regras e legislação de tratamento equivalente para a proteção de dados pessoais e privacidade.

8. SEGURANÇA DOS DADOS

8.1. A segurança e proteção de dados pessoais dos USUÁRIOS e das informações da Kärcher é uma prioridade para nós. A Kärcher estabelece processos e controles para prevenção, detecção e resposta a incidentes e proteção dos seus dados de acessos e usos não

autorizados, garantindo a gestão do risco de segurança, inclusive cibernética, e a construção de um alicerce robusto de segurança.

8.2. A Kärcher considera que a informação deve ser protegida independentemente de onde ela esteja, seja em um prestador de serviço, ou em parceiro, em todo o seu ciclo de vida, desde o momento que ela é coletada, passando pelo processamento, transmissão, armazenamento, análise e descarte.

8.3. A Kärcher cuida dos seus dados, seguindo padrões rígidos de segurança e confidencialidade, para fornecer ao USUÁRIO um ambiente seguro e confiável. Adicionalmente, a Kärcher restringe o acesso aos dados na medida necessária, com obrigações de confidencialidade e sigilo dos seus colaboradores.

8.4. As diretrizes de proteção dos dados da organização, dos clientes e do público em geral estão formalizadas na Política Corporativa de Segurança da Informação.

9. DO USO DE COOKIES

9.1. Para facilitar o uso dos Sites e Aplicativos da Kärcher, são utilizados "Cookies", que são pequenos arquivos de texto que podem ou não ser adicionados no navegador do dispositivo. Estes arquivos armazenam e reconhecem dados que garantem o correto funcionamento dos Sites e Aplicativos e ajudam a identificar as preferências e a melhorar as experiências do USUÁRIO.

9.2. Os *cookies* permitem a coleta de dados relacionadas à navegação dependendo do tipo de dispositivo usado, das autorizações concedidas através das configurações dos dispositivos e das funcionalidades utilizadas em cada aplicação. Os *Cookies* também serão usados para ajudar a determinar a utilidade, interesse e o número de utilizações dos sites, permitindo uma navegação mais rápida e eficiente e eliminando a necessidade de introduzir repetidamente as mesmas informações. Os *Cookies* não armazenam dados pessoais nem coletam informações de identificação pessoal. A Kärcher poderá utilizar *cookies* próprios ou de terceiros nos Sites e

nos Aplicativos.

9.3. Tipos de *cookies* e suas finalidades:

- a) funcionamento: para garantir o correto acesso e funcionamento de nosso site e suas funcionalidades;
- b) segurança: para auxiliar no monitoramento e detecção de atividades não autorizadas, na prevenção à fraude e na proteção das informações do USUÁRIO, da Kärcher e de terceiros;
- c) pesquisa, análise e desempenho: para verificar, medir e analisar a audiência, o desempenho, a utilização do Site e Aplicativos e suas funcionalidades pelo USUÁRIO.

9.4. A maioria dos navegadores de Internet são configurados para aceitar automaticamente os *Cookies*. O USUÁRIO pode desativar ou excluir os cookies, bem como as tecnologias de coleta, nas configurações do seu navegador e nas configurações do sistema operacional do seu dispositivo, com exceção dos cookies de funcionamento que, se desativados, não permitirão o uso do Site e dos Aplicativos da Kärcher.

9.5. Caso determinados *cookies* sejam desabilitados dos Sites ou Aplicativos, alguns de seus recursos ou funcionalidades poderão não funcionar corretamente.

10. SOBRE GOOGLE ANALYTICS E GOOGLE ADWORDS:

10.1. O *Google Analytics* utiliza uma forma específica de "Cookies", ou seja, arquivos de texto que são armazenados no seu computador e permitem a análise do seu uso do site. A informação gerada pelo *cookie* acerca da sua utilização do site será transmitida e armazenada em um servidor da *Google* nos EUA. O USUÁRIO poderá impedir que a *Google* grave e processe os dados gerados pelos Cookies e relacionados ao uso do site (incluindo endereço IP), baixando e instalando o plug-in disponível no link abaixo e informações adicionais sobre os termos de uso e proteção de dados disponível em: <https://www.google.com/analytics/terms/br.html> ou <https://www.google.com.br/intl/pt-BR/policies/privacy/>.

10.2. O *Google Adwords* é um serviço de análise e rastreamento de conversões da *Google* que funciona da seguinte maneira: quando o USUÁRIO clica em um anúncio exibido pela *Google*, o *Google AdWords* armazena um *Cookie* no rastreamento de conversões (um "Cookie de conversão") no disco rígido do computador do USUÁRIO. Estes cookies perdem a validade após 30 (trinta) dias e não permitem que o USUÁRIO seja identificado. As informações obtidas através dos *Cookies* de conversão têm como objetivo criar estatísticas para os clientes *Google AdWords* que utilizam o rastreamento de conversões.

11. DAS ALTERAÇÕES DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

11.1. A Kärcher reserva o direito de alterar o conteúdo da desta Política de Privacidade e Proteção de Dados a qualquer momento, conforme finalidade ou necessidade, assim como para adequação e conformidade legal de disposição legal ou norma regulatória que tenha força jurídica equivalente, cabendo ao USUÁRIO verificá-la sempre que acessar os Sites ou Aplicativos da Kärcher.

11.2. Caso as atualizações demandem coleta de consentimento, o USUÁRIO será notificado por meio dos contatos do cadastro.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Caso o USUÁRIO tenha qualquer dúvida com relação às disposições constantes desta Política de Privacidade e Proteção de Dados poderá entrar em contato por meio do e-mail do Encarregado de Proteção de Dados (DPO) da Kärcher no seguinte endereço: dpo@karcher.com.br

12.2. As empresas terceirizadas que realizam o processamento de quaisquer dados coletados pela Kärcher devem, obrigatoriamente, obedecer às condições aqui estipuladas e nas normas de Segurança da Informação.

12.3. Caso alguma disposição desta Política de Privacidade seja considerada ilegal ou ilegítima pela ANPD, ou por outra autoridade, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

12.4. O USUÁRIO reconhece que toda comunicação realizada por e-mail (aos endereços informados no seu cadastro), SMS, aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma digital, virtual e física são válidas, eficazes e suficientes para a divulgação de qualquer conteúdo que se refira aos serviços prestados pela Kärcher, bem como às condições de sua prestação de serviços e produtos ou a qualquer outro conteúdo relacionado, considerando as disposições previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e nesta Política de Privacidade e Proteção de Dados.

12.5. A Kärcher não utiliza nenhum tipo de decisão automatizada que impacte o USUÁRIO.

12.6. O ENCARREGADO DE DADOS PESSOAIS (DPO) da Kärcher é o Sr. João Moi Toledo, que pode ser contatado através do e-mail: dpo@karcher.com.br ou por meio do telefone (19) 3884-9130.

13. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO.

13.1. A presente Política de Privacidade será regida e interpretada segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o Foro da Comarca do domicílio do USUÁRIO para dirimir qualquer litígio ou controvérsia envolvendo o presente Política de Privacidade e Proteção de Dados, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.

Esta Política de Privacidade foi alterada pela última vez e publicada em nosso Site em 15/12/2020