

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA VIAÇÃO OURO E PRATA S.A.

Este site é fornecido pela empresa **VIAÇÃO OURO E PRATA S.A.**, com sede na Rua Frederico Mentz, nº 1419, Bairro Navegantes, na cidade de Porto Alegre, estado do Rio Grande do Sul, Brasil, CEP 90.240-111, inscrita no CNPJ sob nº 92.954.106/0001-42, doravante reconhecida como **OURO E PRATA**.

*Por favor leia este contrato cuidadosamente antes de usar este web site ("site"). Ao navegar ou utilizar este site, qualquer que seja a forma, você ("usuário/titular") reconhece ter lido e entendido e concordado com todos os termos e condições aqui estabelecidos, obrigando-se automaticamente às cláusulas aqui aplicáveis. As cláusulas deste contrato podem ser alteradas a qualquer tempo pela **OURO E PRATA**, portanto verifique-as novamente sempre que utilizar este site. Em caso de não concordância quanto aos termos abaixo, suspenda imediatamente a navegação e não mais utilize o site.*

Os usuários/titulares menores de 18 anos de idade somente poderão efetuar o registro ou cadastro neste site desde que devidamente representados ou assistidos, conforme previsto nos artigos 1.634 e 1.690 do Código Civil, por seus representantes ou assistentes legais, devendo esses ser responsáveis na esfera cível por todo e qualquer ato praticado pelos menores quando da utilização do site.

Os representantes legais serão responsáveis, por todo e qualquer ato ilícito praticado pelos menores quando da utilização do site.

*A **OURO E PRATA** recomenda ao usuário/titular, além da impressão deste documento, dos termos aqui estabelecidos e sua leitura detalhada.*

A **OURO E PRATA** tem o compromisso com a transparência, a privacidade e a segurança dos dados de seus clientes/titulares durante todo o processo de interação com nosso SITE, aplicativo e agentes terceirizados. Para que entendam melhor quais informações coletamos e como as utilizamos, armazenamos ou excluímos, detalhamos a seguir nossa Política de Privacidade.

Os dados cadastrais dos clientes/titulares não são divulgados para terceiros, exceto quando necessários para a prestação de um serviço, para cobrança ou participação em promoções solicitadas pelos clientes/titulares, mediante seu consentimento. Seus dados pessoais são peça fundamental para o atendimento a obrigações legais e para que sua experiência conosco seja sempre personalizada.

A fim de facilitar o entendimento da nossa Política de Privacidade, apresentamos um resumo:

Agentes de tratamento dos dados, conforme artigo 5º da LGPD:

Titular: Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

Controlador: Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes aos tratamentos de dados pessoais. O papel da **OURO E PRATA** no tratamento dos dados é predominantemente **controlador**.

Operador: Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

Encarregado: Pessoa indicada (DPO) pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a ANPD.

Tipo de informações pessoais coletadas:

A **OURO E PRATA** coleta as informações que o usuário/titular fornece quando se cadastra, utiliza um de nossos serviços, em nosso site, aplicativo, agente terceirizado e/ou quando faz uma compra de passagem ou realiza uma remarcação ou solicitação de reembolso.

Com que finalidade utilizamos seus dados pessoais?

- Para entregar o serviço contratado.
- Para mantê-lo informado sobre o status do seu serviço.
- Para coordenar com parceiros a disponibilização de serviços.
- Para a realização de cancelamento, remarcações ou reembolsos de passagens.
- Para enviar comunicações sobre produtos e serviços, proporcionando uma melhor experiência.

Direitos dos titulares de dados:

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) dá ao Cliente o direito de solicitar à **OURO E PRATA**, a qualquer momento, mediante requisição formal, informações referentes aos dados tratados. A requisição formal deverá ser feita através de e-mail endereçado para **dpo@ouroeprata.com**.

Para que a Política de Privacidade seja bem compreendida, é fundamental esclarecer alguns conceitos importantes:

- Cliente: toda pessoa física que adquire serviços nos agentes terceirizados, site e aplicativo.
- Dados pessoais: qualquer informação relacionada a uma pessoa que a identifique ou que, usada em combinação com outras informações tratadas, identifique um indivíduo. Ainda, qualquer informação por meio da qual seja possível identificar uma pessoa ou entrar em contato com ela.
- Titular dos dados: qualquer pessoa física (cliente ou usuário) que tenha seus dados pessoais tratados pela **OURO E PRATA**.
- Consentimento: autorização clara e objetiva que o titular dá para tratamento de seus dados pessoais com finalidade previamente estipulada. Após dar o consentimento, você pode revogá-lo a qualquer momento. A revogação não cancela os processamentos realizados previamente.
- Tratamento de dados pessoais: considera-se tratamento de dado pessoal a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de dados de pessoas físicas.
- Finalidade: o que queremos alcançar com o tratamento de dados pessoais.
- Necessidade: o tratamento de dados pessoais deve se limitar ao mínimo necessário para o propósito almejado. Ou seja, deve ser pertinente, proporcional e não excessivo.

Qual a aplicabilidade desta Política de Privacidade?

Aplica-se a todos os clientes da **OURO E PRATA**, incluindo site, aplicativo e guichês de venda, que de alguma forma tenham os dados pessoais tratados por nós.

Quais dados do tipo pessoal coletamos e utilizamos?

A **OURO E PRATA** coleta e armazena os seguintes tipos de informações:

- quando você fornece seu CPF e/ou RG para emissão de passagem via guichê da empresa ou do agente terceirizado, site ou aplicativo.
- cria uma conta no aplicativo ou no site e fornece seus dados.
- retira uma passagem comprada no site ou aplicativo em um guichê da **OURO E PRATA** ou de um agente terceirizado.
- quando participa de sorteios.
- quando interage com o Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC.
- quando participa de pesquisas ou promoções de marketing.

Dentre as informações que podem ser solicitadas estão:

- nome completo.
- e-mail.
- número do CPF e/ou RG.
- data de nascimento.
- Gênero.
- Endereço.
- números de telefone.
- dados do cartão de crédito (para compras de passagens e/ou outros produtos/serviços).

Informações coletadas automaticamente pela OURO E PRATA:

Coletamos e armazenamos determinadas informações sempre que o cliente interage conosco. Por exemplo, utilizamos cookies e obtemos informações quando seu navegador acessa o nosso site ou aplicativo, quando você clica em anúncios, e-mails de parceiros e outros conteúdos fornecidos por nós em outros sites.

Informações coletadas pelo dispositivo móvel:

Quando o Cliente baixa ou utiliza o nosso aplicativo, podemos receber dados sobre sua localização e seu dispositivo móvel. Podemos utilizar essas informações para oferecer conteúdo personalizado como, por exemplo, anúncios, resultados de buscas e outros. A maioria dos dispositivos móveis permite que o Cliente desligue os serviços de localização.

Informações coletadas de outras fontes:

- fontes públicas (por exemplo, dados demográficos).
- agências ou órgãos de crédito (por exemplo, relatórios de crédito/cheques).
- provedores de dados (por exemplo, dados demográficos relacionados a anúncios publicitários on-line e com base nos interesses do Cliente)

Por que seus dados pessoais são solicitados?

Os dados são necessários para:

- prestar o serviço contratado.
- otimizar sua interação conosco.
- garantir a segurança do SITE, de seu aplicativo e dos dados que processa.
- informar ao Cliente sobre as ofertas e divulgar os nossos serviços.
- cumprir obrigações legais.
- fins administrativos e de gestão.

O fornecimento dos dados permite:

- entregar os serviços adquiridos.
- realizar o processo de cancelamento, remarcação, reembolso dentro do prazo estabelecido por pela lei nº 11.975 (dispõe sobre a validade dos bilhetes de passagem no transporte coletivo rodoviário de passageiros).
- enviar atualizações sobre compras e pedidos, bem como comunicações de serviços.
- coordenar com parceiros a disponibilização de serviços.
- prestar serviços adequados às necessidades do Cliente.
- melhorar a experiência de compra dos clientes através dos canais da **OURO E PRATA**.
- fazer análises e pesquisas de mercado.
- manter o Cliente informado sobre os produtos e serviços que oferecemos.
- executar publicidade online direcionada.
- prevenir, detectar e investigar atividades que estejam em desacordo com o nosso Código de Conduta ou que sejam proibidas ou ilegais
- melhorar nosso SITE, produtos e serviços.

A **OURO E PRATA** utiliza bases legais, que podem variar de acordo com a finalidade da coleta, para tratar os dados pessoais dos Clientes. O prazo de armazenamento pode mudar conforme a base legal aplicável a cada situação e finalidade.

Serviços de marketing:

Os serviços de marketing são oferecidos por meio de comunicações gratuitas sobre ofertas, serviços e produtos dirigidas ao Cliente, relacionadas ao seu perfil e a compras que realizou. Esse serviço abrange e-mails, SMS e WhatsApp. Vale ressaltar que o Cliente pode cancelar o serviço a qualquer momento, através de nossos canais de atendimento e autoatendimento ou enviando um e-mail para **dpo@ouroprata.com**.

Com quem compartilhamos seus dados pessoais?

As informações coletadas somente serão compartilhadas quando forem necessárias:

- para a adequada prestação de serviços objeto das atividades da **OURO E PRATA**.
- proteção em caso de conflito.
- mediante decisão judicial ou requisição de autoridade competente.
- com provedoras de infraestrutura tecnológica e operacional.
- com intermediadoras de pagamento e provedoras de serviço de armazenamento de informações.

Em caso de transferência internacional de dados

Como a internet é um ambiente global, determinados serviços oferecidos pela **OURO E PRATA** podem demandar a transferência dos seus dados para outros países.

Nesses casos, os dados são tratados de acordo com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e demais legislações de proteção. Tomamos medidas de segurança de acordo com nossas políticas e adotamos cláusulas padrão nos contratos com fornecedores e prestadores de serviço.

Ao navegar em nosso SITE, aplicativo, comprar em nossos agentes terceirizados e/ou se comunicar conosco, você concorda com o tratamento de suas informações, inclusive a transferência internacional de dados, quando necessário.

Adotamos medidas para garantir que quaisquer informações coletadas sejam tratadas com segurança, conforme os padrões de proteção de dados e de acordo com esta Política de Privacidade.

Quais os seus direitos enquanto titular de dados?

Conforme a LGPD, o titular dos dados pessoais terá o direito de obter da **OURO E PRATA**, a qualquer momento, mediante requisição formal através de e-mail para dpo@ouroeprata.com, informações referentes aos seus dados pessoais e como são tratados.

A **OURO E PRATA** terá 15 (quinze) dias para responder às solicitações dos titulares. Os pedidos serão analisados conforme previsto em legislação vigente e, por questões legais, algumas solicitações podem não ser atendidas.

Os titulares dos dados, de acordo com a LGPD, podem exercer os seus direitos por meio de:

- Confirmação da existência de tratamento.
- Acesso gratuito aos dados.
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei.
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial.
- Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular.
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados.
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa.
- Revogação do consentimento.

Como exercer seus direitos?

Você pode exercer seus direitos acessando a seção “Privacidade”, disponível no site www.ouroeprata.com. Além disso, pode entrar em contato pelo e-mail dpo@ouroeprata.com.

Para mudar suas preferências em relação às notificações (incluindo as comunicações de marketing), a qualquer momento, você pode acessar “Privacidade”. Se não quiser receber nossas comunicações de marketing, também pode cancelar a assinatura clicando no link enviado junto com o e-mail do marketing.

Menores de idade podem comprar na OURO E PRATA?

A **OURO E PRATA** pode ter crianças usuárias de seus produtos ou serviços, mas estes devem ser comprados por adultos. Se você tem menos de 18 anos, precisará fazer a compra junto com um de seus pais ou responsável.

Gestão de Cookies:

Nos sites fornecidos pela **OURO E PRATA**, o uso de cookies é feito apenas para reconhecer um visitante constante e melhorar a experiência de compra. Os cookies são pequenos arquivos de dados transferidos de um site da web para o disco do seu computador e não armazenam dados pessoais. Durante todo este processo mantemos suas informações em sigilo absoluto. Vale lembrar que seus dados são registrados pela **OURO E PRATA** de forma automatizada, dispensando manipulação humana.

Todavia, caso queira bloquear ou rejeitar nossos cookies, isto poderá ser feito através da ferramenta disponibilizada em nossos sites ou clique em '(Ajuda?)', nas configurações do seu navegador, para saber como impedi-lo de aceitar cookies e para ser notificado quando receber

novos; para ver quando eles expiram e para desativá-los. Nos links abaixo você encontra mais detalhes sobre como desativar os cookies dos navegadores mais populares:

- Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Internet Explorer, Microsoft Edge, Opera

É seguro comprar na OURO E PRATA?

Para proteger todos os seus dados, a **OURO E PRATA** conta com os principais sistemas de segurança, incluindo certificados de segurança em seus sites (SSL). Tais certificados garantem que todos os seus dados pessoais tais como: endereço de entrega, dados de cartão de crédito e histórico de pedidos jamais sejam divulgados. Essa tecnologia também impede que o trânsito de informações seja acessado por terceiros.

Para manter a segurança e proteção dos seus dados pessoais fornecidos no cadastro, em nenhuma hipótese o seu login e senha devem ser compartilhados com terceiros. Além disso, ao acessar o seu cadastro, principalmente em computadores públicos, certifique-se de que você realizou o logout da sua conta para evitar que pessoas não autorizadas acessem e utilizem as informações sem o seu conhecimento.

Certificado do Site Blindado:

Comprova que seu site está seguro, através da avaliação em tempo real de possíveis vulnerabilidades. Com efeito, a **OURO E PRATA** se preocupa com a privacidade e a segurança das transmissões já que tanto a **OURO E PRATA** como o usuário/titular reconhecem que a Internet, enquanto rede mundial de computadores, a qual qualquer pessoa pode ter acesso, não é um meio totalmente seguro. Para tanto disporá de recursos técnicos que visam evitar ou atenuar os riscos inerentes à Internet. Por outro lado, a fim de potencializar a segurança no site, a **OURO E PRATA** enfatiza que determinados atos, incluindo, entre outros, o uso com propósitos ilegais, informações ou corrupção de dados, violação de direitos intelectuais ou de autoria, envio de mensagens ameaçadoras, conteúdo racista ou pornográfico, interferência ou interrupção dos serviços prestados pelo site e/ou qualquer tentativa de espalhar quaisquer vírus ou programas indesejáveis poderá resultar na rescisão imediata de qualquer relação entre a **OURO E PRATA** e o usuário/titular, sem prejuízo das cominações legais cabíveis.

Disposições Gerais

O encarregado da proteção de dados é o responsável escolhido pela **OURO E PRATA** para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Qualquer dúvida poderá ser encaminhada para o e-mail **dpo@ouroeprata.com**.

Esta Política de Privacidade será regida, interpretada e executada de acordo com as Leis da República Federativa do Brasil, especialmente a Lei nº 13.709/2018, independentemente das Leis de outros estados ou países, sendo competente o foro do domicílio do Cliente para dirimir qualquer dúvida decorrente deste documento.

O usuário/titular ou seu representante legal, conforme o caso, reconhece expressamente ter lido, analisado e aceito integralmente as condições acima estabelecidas, comprometendo-se cumpri-las integralmente.

Última atualização: 09 de maio de 2021.