

## Política de Privacidade Geral da MBCV

Nós, da Mercedes-Benz Cars & Vans Brasil Ltda, doravante denominada “MBCV”, ou “nós”, somos referência na distribuição de veículos (“produtos”), além de prestarmos uma variedade de serviços exclusivos para garantir a qualidade dos nossos produtos (“serviços”).

Desenvolvemos esse documento em atenção à privacidade e proteção dos dados de nossos usuários e clientes (“você”). Quando você acessar ou interagir com nossos websites ou aplicações (“plataformas”), bem como nos casos em que utilizar os nossos produtos e serviços, poderemos guardar algumas informações sobre você (“dados” ou “dados pessoais”). Elaboramos esta Política de Privacidade (“Política”) com o intuito de esclarecer como seus dados pessoais podem ser coletados, usados, compartilhados e armazenados pela MBCV.

Com o intuito de facilitar a compreensão, dividimos a Política da seguinte forma:

1. Como usamos os seus dados pessoais?
2. Com quem compartilhamos os seus dados?
3. Transferência internacional da dados
4. Quais são seus direitos como titular dos dados pessoais?
5. Por quanto tempo seus dados pessoais serão armazenados?
6. Como protegemos os seus dados?
7. Como falar conosco?
8. Mudanças na Política de Privacidade Geral

### 1. Como usamos os seus dados pessoais?

A quantidade e o tipo de dados pessoais coletados pela MBCV variam conforme o uso que você faz de nossas plataformas, produtos e serviços. Coletamos diferentes tipos de dados dependendo se você é cliente, admirador dos nossos produtos e serviços, preencheu algum formulário para receber novidades, participou de eventos ou promoções, ou se está apenas navegando em nossas plataformas em busca de informações adicionais sobre nossos produtos e serviços.

Para facilitar a compreensão dessas diferenças, listamos abaixo alguns exemplos das finalidades para as quais seus dados podem ser utilizados, de acordo com o tipo de produto ou serviço que você utiliza.

- **Acesso e cadastro nas plataformas:** para viabilizar o acesso e o cadastro nas plataformas, poderemos coletar alguns dados pessoais, como nome, sobrenome, e-mail, Mercedes me ID, telefone, endereço IP, data e hora de acesso, cookies, geolocalização, duração da visita e páginas visitadas.

*Observação: Para mais detalhes sobre cookies, confira nosso Aviso de Cookies ou clique na opção “Configurações”, disponível no rodapé do nosso website.*

- **Envio de ofertas de produtos ou serviços:** de acordo com as suas preferências e interações em nossas plataformas, poderemos enviar ofertas e informações relevantes para os canais de contato de sua preferência. Para isso, poderemos tratar dados como nome, e-mail, telefone (chamada, SMS e aplicativos de mensageria) e produto ou serviço adquirido.

- **Verificação de Recall:** em atenção ao nosso compromisso de qualidade com nossos produtos, para verificar casos de recall, poderemos tratar os dados do chassi do veículo e do proprietário para atendimento da chamada.
- **Serviço de atendimento e assistência:** para atender nossos clientes, disponibilizamos diversos canais de atendimento conforme a necessidade e urgência. Isso inclui o “e-Call” (disponível para veículos de passeio), a Ouvidoria e nossa Central de Relacionamento. Para fornecer atendimento seguro e personalizado, poderemos tratar dados como nome, e-mail, telefone, CPF, CEP residencial, CEP comercial, comentários, dados do veículo, localização do veículo, quilometragem e dados de manutenção e status do veículo.

A MBCV e a Mercedes-Benz AG disponibilizam o Mercedes me ID, um serviço de registro central que permite o cadastro em todas as nossas plataformas, incluindo os aplicativos das marcas da MBCV conectados ao serviço. Para você entender melhor como os seus dados pessoais são tratados por nós, é importante que você leia os termos de uso e a declaração de privacidade de cada produto e/ou serviço que você interage, e que podem ser encontrados nas respectivas plataformas.

*A MBCV e a Mercedes-Benz AG podem processar dados pessoais para transações de compra e pagamento, compartilhando-os com entidades do grupo e parceiros, conforme necessário. A Mercedes Pay GmbH também oferece a possibilidade de armazenar informações de pagamento, permitindo que os usuários realizem futuras transações de forma mais ágil, se assim desejarem. Para mais detalhes, consulte a [política de privacidade](#) da Mercedes-Benz Pay GmbH.*

## 1.1 Dados Sensíveis

Dado sensível é qualquer dado pessoal sobre a origem racial, étnica, religião, vida sexual, opinião política, biometria e dados de saúde, entre outros. A MBCV se esforça para minimizar a solicitação e tratamento de tais dados, mas caso isso ocorra serão aplicadas todas as medidas necessárias para o adequado tratamento dos dados sensíveis, conforme requerido pela legislação vigente.

## 2. Com quem compartilhamos os seus dados?

Poderemos operar em conjunto com outras empresas em diversas atividades, inclusive para hospedagem de dados, analytics e assessoria para campanhas publicitárias. Desta forma, nos reservamos o direito de compartilhar suas informações com os terceiros abaixo indicados. Adotaremos as medidas técnicas necessárias na transferência destes dados, inclusive exigindo que o terceiro observe e respeite todas as normas vigentes, preservando ao máximo a sua privacidade e a integridade de seus dados pessoais.

- **Compartilhamento com nossos concessionários:** geralmente, nossos produtos e serviços são comercializados por meio de nossa rede de concessionários e oficinas autorizadas, listados em nossa página principal. Desse modo, para atendê-lo e oferecer nossos produtos e serviços alguns dados são compartilhados com os concessionários localizados em todo o Brasil. Por exemplo, usamos o seu CEP, estado, cidade e modelo de veículo desejado, para identificar qual o concessionário mais próximo e adequado para atender suas necessidades. Usamos também seu nome, telefone celular, e-mail e CPF para poder identificá-lo e tratá-lo da maneira mais personalizada e segura possível;
- **Compartilhamento com nossos parceiros:** temos uma série de fornecedores e parceiros que precisamos contratar para operar os produtos e oferecer nossos serviços, e alguns deles podem tratar em nosso nome os dados pessoais que coletamos. Por exemplo, usamos

serviços de hospedagem de dados para armazenamento dos dados e empresas de tecnologia da informação para auxiliar no desenvolvimento de nossos serviços;

- **Marketing e envio de comunicações:** utilizamos empresas de marketing, bem como sistemas de análises de dados, ferramentas de mailing e APIs de envio de notificações, a fim de enviar comunicações, direcionar conteúdo e anúncios de acordo com seus interesses. Para tanto, alguns dados podem ser compartilhados entre a MBCV e outras empresas, principalmente identificadores únicos, endereços IP, cookies, dados comportamentais e dados sobre o uso e navegação nas plataformas (analytics), que podem ser utilizados para medir a eficiência da publicidade online;
- **Analytics:** além dos dados agregados que recebemos de nossos parceiros, os dados armazenados por nós podem vir a ser utilizados para fins de análise estatística (analytics), para que possamos compreender quem são as pessoas que visitam as nossas plataformas e quem são usuários dos nossos serviços. O objetivo é compreender informações sobre o uso das plataformas, a fim de melhorar a prestação de serviços e customizar os produtos conforme seus interesses;
- **Empresas da Mercedes-Benz AG:** podemos transferir alguns dos seus dados entre as empresas do grupo para ações de marketing e geração de análises para aprimorar o desenvolvimento de nossos produtos e serviços, bem como melhorar o nosso atendimento localmente; e
- **Para resguardar e proteger direitos da MBCV:** reservamo-nos o direito de acessar, ler, preservar e divulgar quaisquer dados que acreditamos serem necessários para cumprir uma obrigação legal ou uma ordem judicial, fazer cumprir esta Política de Privacidade e outros acordos ou proteger os direitos, propriedade ou segurança da MBCV, nossos funcionários, usuários ou outros.

### 3. Transferência internacional de dados

Podemos transferir dados para outros países para a prestação dos nossos serviços e oferecimento dos nossos produtos, como nos casos de armazenamento de dados em servidores de terceiros localizados no exterior, como os Estados Unidos, Singapura e União Europeia, e/ou nos casos em que os dados são compartilhados com as Empresas da Mercedes-Benz AG. Informamos que seus dados poderão estar sujeitos à legislação local e as regras pertinentes destes países. Ao interagir conosco, você está ciente e concorda com essa transferência internacional de dados.

### 4. Quais são seus direitos como titular dos dados pessoais?

Você sempre poderá optar por não divulgar seus dados pessoais com a MBCV, mas tenha em mente que esses dados podem ser necessários para usufruir de alguns dos recursos disponibilizados em nossas plataformas. Independentemente disso, você sempre terá direitos relativos à privacidade e à proteção dos seus dados pessoais. A MBCV se preocupa com a segurança e garante seu acesso e conhecimento de todos os seus direitos relativos ao tratamento de dados pessoais.

Nesse sentido, expomos abaixo uma breve explicação e exemplos sobre alguns desses direitos:

Direito	Conceito
---------	----------

Direito de confirmar a existência de tratamento dos seus dados e de acessá-los	Permissão para que você possa verificar se tratamos dados pessoais seus e requisitar uma cópia dos dados pessoais que nós temos sobre você.
Direito de retificação	Este direito permite que você, a qualquer momento, solicite a correção dos seus dados pessoais, caso identifique que alguns deles estão incorretos, inexatos ou desatualizados.
Direito de exclusão	Este direito permite que você solicite a exclusão dos seus dados pessoais da nossa base de dados. Todos os dados coletados serão excluídos de nossos servidores quando você assim requisitar, exceto por motivos legais que autorizem a MBCV a mantê-los (por exemplo, prazo prescricional).
Direito de oposição	A lei autoriza o tratamento de dados pessoais mesmo sem o seu consentimento ou um contrato conosco. Nesse caso, é preciso demonstrar que há motivos legítimos para tratar seus dados, como, por exemplo, prevenir fraudes ou melhorar nossa comunicação com você. Caso você não concorde com esse tratamento, poderá se opor a ele, solicitando a interrupção.
Direito de solicitar anonimização, bloqueio ou eliminação	Este direito permite que você nos peça para (a) anonimizar seus dados, de forma a que eles não possam mais ser relacionados a você e, portanto, deixem de ser dados pessoais; (b) bloquear seus dados, suspendendo temporariamente a possibilidade de tratarmos seus dados; (c) eliminar seus dados, caso em que apagaremos todos os seus dados sem possibilidade de reversão, salvo os casos previstos em lei.
Direito à portabilidade	Você tem o direito de solicitar, mediante requisição expressa, que a MBCV forneça à você, ou a terceiros que você escolher, os seus dados pessoais em formato estruturado e interoperável. Da mesma forma, você pode pedir que outras empresas enviem para a MBCV seus dados pessoais para facilitar a contratação dos nossos serviços, por exemplo.
Direito de retirar o seu consentimento	Você tem o direito de retirar o seu consentimento em relação às atividades de tratamento que se baseiam no consentimento. No entanto, isso não afetará a legalidade de qualquer tratamento realizado anteriormente. Se você retirar o seu consentimento, talvez não possamos fornecer determinados serviços, mas iremos avisá-lo quando isso ocorrer.

Para garantir a segurança e proteção dos seus dados pessoais, talvez precisemos solicitar informações específicas para confirmar sua identidade ao acessá-los ou ao exercer outros direitos relacionados a eles. Isso é feito para evitar divulgação dos seus dados pessoais a pessoas não autorizadas.

Todas as solicitações legítimas serão respondidas dentro dos prazos legais estabelecidos, mas em casos complexos ou de múltiplas solicitações, poderemos estender os prazos, conforme permitido por lei. Nesse caso, você será informado sobre o andamento da sua solicitação e poderemos entrar em contato para obter mais informações e agilizar nossa resposta.

## **5. Por quanto tempo seus dados pessoais serão armazenados?**

Nós reteremos seus dados pessoais apenas pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados, incluindo obrigações legais, contratuais ou requisições de autoridades competentes. Para determinar o período adequado de retenção, consideramos a quantidade, natureza e sensibilidade dos dados, o risco potencial de danos decorrentes de uso não autorizado, a finalidade do processamento e as disposições legais aplicáveis.

## **6. Como protegemos os seus dados?**

Com a finalidade de garantir a segurança de seus dados pessoais, adotamos as melhores práticas de segurança da informação disponíveis, incluindo:

- O desenvolvimento de um sistema confiável e eficaz de identificação eletrônica e autenticação dos titulares dos dados, para evitar acessos não autorizados, bem como registradores constantemente atualizados para verificar a precisão da autorização de pessoas que tenham ou solicitem acesso à base de dados e sistemas da MBCV;
- O registro e a documentação de todas as etapas de processamento dos dados dentro dos sistemas, especialmente pedidos de acesso a documentos, combinados com verificações internas regulares para garantir que todos os acessos tenham a correta autorização;
- A definição de uma clara distinção de funções e competências relativas às categorias de pessoas responsáveis ou envolvidas nos sistemas;
- O inventário dos registros de acesso dos colaboradores à base de dados da MBCV, contendo o momento, a duração, a identidade do funcionário ou do responsável pelo acesso designado e o arquivo acessado;
- A auditoria regular interna e externa de proteção de dados pessoais; e
- A adoção de procedimentos preventivos contra incidentes de segurança da informação.

Embora nos esforcemos para proteger a privacidade da sua conta e de seus dados pessoais, não podemos garantir total segurança devido a possíveis entradas não autorizadas, falhas de hardware ou software, e outros fatores. Pedimos que você também adote boas práticas de segurança e, caso identifique algo que comprometa a segurança dos seus dados, entre em contato conosco para ajudar a manter um ambiente seguro para todos.

## **7. Como falar conosco?**

Se você tiver outras dúvidas sobre o uso dos seus dados, comentários ou sugestões relacionadas a esta política, ou se acreditar que seus dados pessoais foram usados de forma inconsistente com esta política de privacidade ou suas preferências como titular desses dados, você pode entrar em contato conosco pelos seguintes canais:

Mercedes-Benz Cars & Vans Brasil Ltda.

Av. do Café, 277, 6º Andar, Torre A - Vila Guarani, São Paulo - SP, 04311-900

Brasil

Email: [pool-id.datacompliance\\_cv@mercedes-benz.com](mailto:pool-id.datacompliance_cv@mercedes-benz.com)

Encarregado da Mercedes-Benz Cars & Vans Brasil Ltda.: Baptista Luz Advogados

Responsável: Fernando Bousso

Mercedes-Benz AG

Mercedesstraße 120  
70372 Stuttgart  
Telefone: +49 711 17 - 0  
Email: [dialog.mb@mercedes-benz.com](mailto:dialog.mb@mercedes-benz.com)

Encarregado da Mercedes-Benz AG:  
Mercedes-Benz Group AG  
Group Data Protection Officer  
HPC E600  
D-70546 Stuttgart, Germany  
Germany  
Email: [data.protection@mercedes-benz.com](mailto:data.protection@mercedes-benz.com)

## **8. Mudanças na Política de Privacidade Geral**

Como estamos sempre buscando melhorar nossos serviços, esta Política pode passar por atualizações. Desta forma, recomendamos a visita periódica desta página para que você tenha conhecimento sobre as modificações realizadas.

**Última atualização em 09 de agosto de 2024.**