

Política de Privacidade Grupo Divena

1. Definição

Esta é a Política de Privacidade do Grupo Divena, composto pelas empresas DIVENA COMERCIAL LTDA, DIVENA AUTOMOVEIS LTDA, DIVENA LITORAL VEICULOS LTDA, CLA DISTRIBUIDORA DE VEICULOS E IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA, Divena 23 COMERCIO DE VEICULOS LTDA, CARINAS, SANTOS, DVB SERVIÇOS DE BLINDAGENS S/A e DIVENA MOBILITY LOCAÇÃO E SERVIÇOS S/A.

Esta Política abrange o tratamento de dados pessoais pelo Grupo Divena, incluindo coleta, uso, processamento e compartilhamento, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei Federal nº 13.709/18). Comprometemo-nos com a proteção dos dados pessoais de colaboradores, clientes e fornecedores, assegurando sigilo, confidencialidade e transparência no tratamento dessas informações.

2. Termos Importantes

- Dado pessoal: Qualquer informação que permite identificar, direta ou indiretamente, uma pessoa natural.
- Dado pessoal sensível: Dado que revele origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato, dado referente à saúde, vida sexual, dado genético ou biométrico.
- Titular de dados: Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais.
- Controlador: Pessoa natural ou jurídica responsável pelas decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- Operador: Pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento dos dados em nome do Controlador.
- Encarregado de Dados Pessoais (DPO): Pessoa indicada para atuar como canal de comunicação entre o Controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- Tratamento de dados: Toda operação realizada com dados pessoais, como coleta, armazenamento, uso, compartilhamento e eliminação.

3. Objetivos

O Grupo Divena prioriza a segurança e a confidencialidade das informações dos usuários. Esta Política de Privacidade detalha como tratamos seus dados pessoais, explicando como coletamos, armazenamos, utilizamos, compartilhamos e protegemos suas

informações. Além disso, garantimos seus direitos de acesso, correção, exclusão e portabilidade dos dados, conforme previsto na LGPD.

4. Dados Tratados e Coletados

4.1. Dados Tratados

O Grupo Divena trata dados pessoais de:

- Clientes: Pessoas que interagem com o Grupo, seja na compra de veículos, peças ou contratação de serviços.
- Colaboradores e ex-colaboradores: Dados fornecidos durante o contrato de trabalho.
- Fornecedores e prestadores de serviços: Dados necessários para a execução de contratos.
- Visitantes dos canais digitais: Dados coletados automaticamente durante a navegação.

4.2 Dados Coletados

Os dados coletados incluem:

- Dados de identificação: Nome, CPF, RG, endereço, e-mail, telefone.
- Dados de veículos: Placa, chassi, modelo, histórico de manutenção.
- Dados de navegação: IP, cookies, geolocalização, páginas visitadas.
- Dados sensíveis: Em casos específicos, como clientes PCD, coletamos dados de saúde (CID, laudo médico).

4.2.1 Produtos e Serviços

Em alguns casos, trataremos seus Dados de modos diferentes de acordo com os seus interesses em nossos Produtos e Serviços, conforme tabelas abaixo.

Caso você seja um consumidor do nosso segmento de caminhões e/ou de ônibus, além das informações do item acima, serão coletados dados para as principais atividades de tratamento descritas abaixo:

MBRAS:

Finalidade	Dados Pessoais	Base Legal	Segmento de Produto
------------	----------------	------------	---------------------

<p>Central de Relacionamento com o Cliente e Ouvidoria</p>	<p>Nome, e-mail, telefone, país e estado, gênero, CPF, data de nascimento, e-mail, CEP residencial, CEP comercial, telefone, horários em que deseja ser contatado, quantidade de veículos em seu domicílio, comentários e tipo de contato.</p>	<p>Consentimento Cumprimento de obrigação legal ou regulatória</p>	<p>Caminhões e Ônibus</p>
<p>Pesquisas de Satisfação</p>	<p>Nome, telefone, e-mail, CNPJ/CPF, veículos de sua propriedade, descrição do atendimento, gravação da ligação (quando respondido por telefone). Obs.: em alguns casos, a pesquisa pode ser respondida de forma anônima.</p>	<p>Legítimo interesse Consentimento</p>	<p>Caminhões e Ônibus</p>
<p>Pesquisas de Mercado</p>	<p>Nome, telefone, e-mail, data da compra do veículo, preço, quantidade, informações de localidade de compra do veículo (país, estado, cidade e município), informações do veículo (modelo, segmento, cilindrada, peso, transmissão, tipo de tração, nível de emissão de gases, capacidade de carga, tipo de combustível, ar-condicionado,</p>	<p>Legítimo interesse Consentimento</p>	<p>Caminhões</p>

	quantidade de portas, cor, quantidade de assentos, quantidade de portas, número do motor, chassis, VIN, ano de fabricação e versão).		
Fleetboard/ Fleetbus	Dados do Motorista do veículo (consumo de combustível, desgastes de peças e Forma de condução do veículo), telemetria, chassis, CNH e CPF.	Legítimo Interesse Execução de Contrato	Caminhões e Ônibus
Faturamento direto ao consumidor final - pessoa física	Nome completo, CPF, passaporte ou carteira civil (estrangeiro), endereço completo, classificação PEP, data de nascimento, profissão, renda mensal, e-mail e produto.	Execução de Contrato Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	Caminhões e Ônibus
Convite para participação em eventos	Nome completo, e-mail, telefone, CPF e endereço completo.	Legítimo interesse Consentimento	Caminhões e Ônibus
Participação em promoções, campanhas e sorteios	Nome completo, e-mail, telefone, CPF, data de nascimento, cargo, data de admissão, área de atuação e gênero.	Legítimo interesse Consentimento	Caminhões e Ônibus
Cadastro, Registro de acesso ao Portal e funcionalidades	IP, data e hora de acesso, duração da visita e páginas visitadas. Nome, sobrenome, CPF e-mail, telefone e endereço. Daimler	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	Caminhões

do Portal My TruckPoint	Business ID, dados da empresa cliente (razão social, CNPJ, endereço e contatos). Dados da frota associada ao Daimler Business ID, como, VIN, número de matrícula, características do veículo e informações associadas (históricos de acidentes e reparos)	Legítimo interesse Consentimento	
-------------------------	---	------------------------------------	--

MBCV:

Finalidade	Dados Pessoais	Base Legal
Acesso aos websites (funcionamento do website, estatísticas de uso e marketing)	IP, data e hora de acesso, cookies, geolocalização duração da visita e páginas visitadas Obs.: Para mais detalhes sobre cookies, conferir o nosso Aviso de Cookies no website.	Legítimo Interesse Cumprimento de obrigação legal ou regulatória
Envio de ofertas de produtos/serviços	Informações fornecidas na compra de um produto ou serviço: nome, e-mail, telefone, e produto/serviço adquirido.	Legítimo interesse
Central de Relacionamento com o Cliente e Ouvidoria	Nome, e-mail, telefone, CPF, CEP residencial, CEP comercial, telefone, comentários.	Consentimento Cumprimento de obrigação legal ou regulatória
Cadastros em websites e aplicativos por meio do Mercedes me ID	Nome, sobrenome, e-mail, Mercedes me ID e telefone.	Consentimento
Cadastro no website para envio de informações sobre produtos/serviços e ofertas de produtos/serviços	Automóveis: Nome, sobrenome, e-mail, telefone, informações adicionais, (campo aberto para preenchimento pelo Titular), modelo do veículo, localização e informações adicionais (campo aberto para preenchimento pelo Titular). Vans: Nome, sobrenome, e-	Consentimento

	mail, telefone, CPF/CNPJ, informações adicionais, (campo aberto para preenchimento pelo Titular), modelo do veículo, localização e informações adicionais (campo aberto para preenchimento pelo Titular).	
Verificação de Recall	Número do chassi	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória
Busca por Concessionário e Oficinas Autorizadas	Cidade, CEP e/ou Geolocalização.	Consentimento
Pesquisas de satisfação	Nome, CPF, endereço, telefone, e-mail, respostas aos questionamentos e modelo do veículo e serviço/produto Obs.: em alguns casos a pesquisa pode ser respondida de forma anônima.	Legítimo interesse Consentimento
Agendamento de test drive	Nome, sobrenome, e-mail, endereço, telefone e informações adicionais (campo aberto para preenchimento pelo Titular), geolocalização, modelo do veículo.	Consentimento
Convites para Eventos organizados pela MBCV	Nome, e-mail, telefone e gênero.	Legítimo Interesse Consentimento
Serviço “e-Call” para assistência em caso de emergência (Aplicável a automóveis)	Nome, endereço, telefone e e-mail do cliente, geolocalização do veículo, dados do veículo, número de pessoas no veículo, hora do acidente.	Consentimento
Showroom online (Aplicável a automóveis)	Nome, sobrenome, e-mail, endereço, telefone e informações adicionais (campo aberto para preenchimento pelo Titular), geolocalização, modelo do veículo.	Consentimento
Serviço de Assistência 24 horas	Nome, endereço, telefone e e-mail do cliente, dados do veículo, localização do veículo, quilometragem e dados de manutenção, status do veículo.	Consentimento

Configurador	Nome, sobrenome, e-mail, endereço, telefone e informações adicionais (campo aberto para preenchimento pelo Titular), geolocalização, modelo do veículo.	Consentimento
--------------	---	---------------

STELLANTIS:

SERVIÇO CONECTADOS (Grupo STELLANTIS)	Caso o seu veículo possua um módulo de conectividade, serão coletadas informações relacionadas aos serviços conectados, tais como dados de dirigibilidade, geolocalização dentre outros. *Para maiores informações sobre o tratamento de dados dos serviços conectados, consulte a Política de Privacidade dos Serviços Conectados disponível no aplicativo ou site dos serviços conectados do seu veículo	Necessário para execução de contrato
---------------------------------------	--	--------------------------------------

5. Finalidades do Tratamento

Os dados são tratados para:

- Atendimento ao cliente: Central de relacionamento, ouvidoria, pesquisas de satisfação.
- Marketing: Envio de ofertas, campanhas promocionais, eventos.
- Cumprimento de obrigações legais: Verificação de recall, faturamento, gestão financeira.
- Segurança: Proteção patrimonial, monitoramento por CFTV.

6. Coleta de dados pessoais

Concessionárias:

- Recepção
- Consórcios
- Simulação de venda e aprovação de crédito
- Venda e faturamento de veículos novos
- Venda de veículos especiais (PCD)

- Vendas diretas
- Test-drive
- Venda e oferta de produtos e/ou serviços agregados
- Teleatendimento
- Pesquisas de satisfação
- Atendimento de vendas e pós-vendas
- Vendas de peças
- Agendamento e execução de serviços
- Gerenciamento de redes Wi-Fi de clientes e colaboradores

Veículos Seminovos:

- Avaliação de seminovos
- Entrada de veículos seminovos
- Consulta e análise de crédito
- Faturamento
- Preparação de veículos
- Repasse de veículos

Marketing:

- Prospecção de clientes
- Comunicações comerciais e promocionais de produtos e serviços
- Geração de leads
- Campanhas em mídias sociais
- Eventos promocionais

Financeiro e Jurídico:

- Consultoria jurídica e contenciosa
- Aprovação de financiamento
- Gestão financeira

Qualidade e Satisfação do Cliente:

- Relacionamento com o cliente
- Garantia

Administrativo:

- Avaliação e seleção de candidatos para vagas de emprego
- Administração da folha de pagamento
- Cumprimento de obrigações legais e regulatórias
- Desenvolvimento e aperfeiçoamento da segurança cibernética
- Gestão de serviços, recursos e funcionalidades das mídias sociais
- Contas a pagar e a receber

7. Como os Dados são Usados e CFTV

A coleta de dados pessoais pelo Grupo Divena (Controlador) varia de acordo com a forma como o titular dos dados (TITULAR) interage conosco, seja presencialmente em nossas concessionárias, por meio de redes sociais, mídias digitais ou outros canais de comunicação. O tratamento desses dados é realizado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018).

7.1 Consentimento para Tratamento

O TITULAR concorda que o Grupo Divena realize o tratamento de seus dados pessoais, incluindo a coleta de imagem e/ou voz por meio de áudio e vídeo, para fins de proteção patrimonial e identificação, conforme os artigos 7º e 11º da LGPD. Esses dados podem ser utilizados em mídias online e offline, já existentes ou futuras, sempre respeitando os princípios da LGPD.

7.2 Finalidade do Tratamento dos Dados

O uso dos dados do TITULAR, incluindo imagens e áudios captados por sistemas de CFTV (Circuito Fechado de Televisão), é restrito às finalidades de segurança patrimonial e identificação. O Controlador adota medidas técnicas e administrativas para proteger os dados e garantir o direito à privacidade e intimidade do TITULAR. Os dados não serão utilizados para outras finalidades além das aqui descritas.

7.3 Compartilhamento de Dados

O Grupo Divena poderá compartilhar os dados pessoais do TITULAR com outros agentes de tratamento, desde que sejam respeitados os princípios da LGPD, tais como boa-fé, finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança, não discriminação e prestação de contas. O compartilhamento ocorrerá apenas quando necessário para cumprir as finalidades descritas ou para atender a obrigações legais.

7.4 Responsabilidade pela Segurança dos Dados

O Controlador é responsável por implementar medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas para proteger os dados pessoais do TITULAR. Em caso de incidente de segurança que possa causar risco ou dano relevante, o Controlador comunicará o TITULAR, conforme o artigo 48 da LGPD, e informará a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

7.5 Tempo de Armazenamento dos Dados

Os dados pessoais do TITULAR serão mantidos pelo tempo necessário para atingir as finalidades descritas, cumprir obrigações legais ou regulatórias, conforme o artigo 16 da LGPD. Após esse período, os dados serão eliminados ou anonimizados, exceto quando a lei exigir sua manutenção.

7.6 Direito de Revogação do Consentimento

O TITULAR pode revogar seu consentimento para o tratamento de dados a qualquer momento, preenchendo o formulário disponível em nosso website. Após a solicitação, o Controlador realizará a avaliação e checagem necessárias, conforme o artigo 8º, § 5º da LGPD, e interromperá o tratamento, exceto quando houver base legal alternativa para a continuidade do processamento

8. Compartilhamento de Dados

O Grupo Divena pode compartilhar dados com:

- Parceiros e fornecedores: Para hospedagem de dados, análise e campanhas publicitárias.
- Autoridades competentes: Quando necessário para cumprir obrigações legais ou ordens judiciais.
- Empresas do grupo: Para ações de marketing e análise de dados.

Adotamos medidas técnicas para garantir a segurança dos dados compartilhados, exigindo que terceiros respeitem as normas de proteção de dados.

9. Proteção dos Dados Pessoais

Adotamos medidas técnicas e organizacionais para proteger seus dados, incluindo:

- Controle de acesso: Restrição de acesso a dados sensíveis.
- Auditorias regulares: Verificação de conformidade com as normas de segurança.
- Procedimentos de segurança: Prevenção de incidentes e resposta a violações de dados.

10. Direitos do Titular

Você tem os seguintes direitos em relação aos seus dados pessoais:

- Acesso: Solicitar uma cópia dos dados que possuímos sobre você.
- Retificação: Corrigir dados incorretos ou desatualizados.
- Exclusão: Solicitar a exclusão dos seus dados, exceto quando a retenção for necessária por motivos legais.
- Oposição: Opor-se ao tratamento de dados com base em legítimo interesse.
- Portabilidade: Solicitar a transferência dos seus dados para outro controlador.
- Revogação do consentimento: Retirar o consentimento para o tratamento de dados, quando aplicável.

Para exercer seus direitos, entre em contato com nosso Encarregado de Proteção de Dados (DPO):

- Janaina Bomfim: (11) 97229-4916
- E-mail: dpo@divena.com.br

Você também pode utilizar o formulário disponível na aba LGPD/Exerça o seu Direito em nossos websites.

11. Transferência Internacional de Dados

Podemos transferir seus dados para outros países, como Estados Unidos e União Europeia, para armazenamento em servidores. Esses dados estarão sujeitos às leis locais de proteção de dados.

12. Cookies

Utilizamos cookies para melhorar sua experiência de navegação. Eles podem ser:

- Cookies necessários: Essenciais para o funcionamento do site.
- Cookies de funcionalidades: Armazenam preferências, como idioma.
- Cookies de desempenho: Coletam informações anônimas sobre o uso do site.
- Cookies de marketing: Usados para exibir anúncios personalizados.
- Cookies de terceiros: Instalados por parceiros, como redes sociais.

Você pode gerenciar ou bloquear cookies através das configurações do seu navegador. Para mais detalhes, consulte nossa Política de Cookies disponível em nossos sites.

13. Alterações na Política

O Grupo Divena reserva-se o direito de alterar esta Política de Privacidade a qualquer momento. Quaisquer modificações serão publicadas em nossos sites. Em caso de mudanças significativas, entraremos em contato com você.

14. Contato

Para dúvidas ou solicitações relacionadas à proteção de dados, entre em contato com nosso Encarregado de Proteção de Dados (DPO):

- Janaina Bomfim: (11) 97229-4916
- E-mail: dpo@divena.com.br

15. Aprovação

A aceitação desta Política de Privacidade ocorre quando o titular utiliza nossos serviços, acessa ou interage com nossas instalações físicas ou mídias digitais. Ao fazer isso, o titular concorda expressamente com o uso de seus dados pessoais para as finalidades descritas. Dessa forma, o titular está ciente e de acordo com a forma como utilizamos suas informações.

Se você não concorda com esta Política, pedimos que não continue utilizando nossos serviços e/ou mídias digitais. Solicitamos também que nos informe o motivo de sua discordância, para que possamos aprimorar nossos serviços. Você pode entrar em contato conosco pelo e-mail dpo@divena.com.br

Última revisão em março/25