

Política de Privacidade da Loja Online

Temos o compromisso de melhorar continuamente a experiência de sono das pessoas em todo o mundo, respeitando e protegendo a privacidade de nossos clientes. A proteção de seus dados pessoais é importante para nós, e queremos que você se sinta seguro ao usar nosso site.

Esta Política de Privacidade descreve a coleta, o processamento e a divulgação de seus dados pessoais quando você usa nosso site e serviços relacionados (coletivamente referidos como "Serviços") fornecidos pela Emma Sleep Comércio de Colchões Brasil LTDA ("Emma", "Emma Sleep", "nós" ou "nos").

A Emma é a "controladora de dados" de quaisquer dados pessoais que ela possa coletar, processar e manter sobre você durante toda a duração do seu relacionamento comercial conosco.

1. Entre em contato conosco

Caso tenha alguma dúvida sobre esta Política de Privacidade ou preocupações ou perguntas sobre como estamos lidando com seus dados pessoais, você pode entrar em contato com nosso Diretor de Proteção de Dados através de privacy@emma-sleep.com ou enviando-nos uma carta endereçada à **Emma Sleep GmbH**, ao cuidado de: Diretor de Proteção de Dados, Wilhelm-Leuschner-Str. 78 60329 Frankfurt am Main, Alemanha.

2. Informações que coletamos e processamos

Quando você usa os Serviços, coletamos e processamos determinados dados pessoais, incluindo dados pessoais que você nos fornece diretamente e dados pessoais que coletamos automaticamente. Você pode optar por não fornecer determinadas informações, mas isso pode impedi-lo de usar os Serviços ou acessar determinados recursos.

Os dados pessoais que coletamos e processamos sobre você incluem, entre outros, os seguintes, com base em interesse legítimo ou cumprimento de contrato com você:

Categoria	Dados pessoais	Finalidade do processamento de dados
Dados de identidade	Nome, nome de usuário	Processados para fins de identificação do usuário em relação à compra ou à sua consulta.
Dados de contato	Endereço de e-mail, número de telefone, endereço	Processados para a coordenação e execução da entrega e/ou retirada de seus produtos encomendados e/ou devolvidos em relação ao Contrato e para tratar de suas preocupações de serviço, se houver, com você, incluindo quaisquer reivindicações de devoluções ou garantias, bem como reclamações. Também podemos usar esses dados para lhe enviar comunicações sobre

		nossas promoções e/ou ofertas de marketing.
Dados de pedidos	Atividade de compra (incluindo produtos comprados ou adicionados ao seu carrinho), informações de pagamento/dados de faturamento, seus comentários, análises de produtos e respostas a pesquisas respondidas, consultas a formulários de contato com nosso atendimento ao cliente	Processados para documentar a transação de pagamento e a fatura relevante para a compra e para coordenar e atender ao pedido e/ou à consulta.
Dados de uso do navegador	Endereço IP, preferências de compras, informações sobre o tipo de dispositivo, histórico do site/navegação, dados de localização, informações de cookies (consulte nossas Configurações de privacidade para obter detalhes), data e hora da visita, diferença de fuso horário em relação ao horário de Greenwich (GMT), conteúdo da consulta (site específico visitado), status de acesso/código de status HTTP, quantidade de dados transferidos, navegador, idioma e versão do software do navegador, sistema operacional	<p>Quando você visita e usa o site e nossos serviços, coletamos automaticamente determinadas informações que seu dispositivo transmite ao nosso servidor e que são necessárias para a funcionalidade dos Serviços. Os dados a seguir podem ser coletados e salvos conforme necessário para atender aos requisitos técnicos dos Serviços e para fins de segurança.</p> <p>Eles são processados para as seguintes finalidades: assegurar uma conexão sem problemas do site, garantir um uso confortável do nosso site, avaliar a segurança e a estabilidade do sistema, bem como para outras finalidades administrativas. Essas informações são armazenadas temporariamente nos chamados arquivos de registro. Quando você visita este site, essas informações são automaticamente registradas sem a sua intervenção e armazenadas até que sejam automaticamente excluídas. Caso não queira que os dados pessoais acima sejam coletados, você não deve acessar nosso site, pois não poderemos permitir seu acesso ao site sem esses dados pessoais.</p>

Também podemos usar seus dados de contato e de pedido para saber sua opinião sobre nossos produtos e/ou para enviar convites para análise de produtos. Nesse caso, enviamos as comunicações com base em nosso interesse legítimo em monitorar e melhorar a qualidade de nossos produtos e serviços e sua experiência geral como cliente. Se você tiver postado uma avaliação de produto, poderemos publicar essa avaliação em nosso site e canais, sem divulgar suas informações pessoais identificáveis (divulgaremos apenas seu primeiro nome e a primeira letra de seu sobrenome). Se não quiser que compartilhem sua avaliação de produto em nosso site, informe nosso serviço de atendimento ao cliente por meio de nossos canais de suporte. Contratamos prestadores de serviços terceirizados de confiança para enviar convites para avaliação de produtos em nosso nome. A participação/envio de uma avaliação é voluntária e você pode cancelar a assinatura de comunicações semelhantes no e-mail enviado a você a qualquer momento.

Quando você entrar em contato conosco, por exemplo, por e-mail, telefone ou pelo chatbot ou formulário de contato, as informações fornecidas serão processadas com a finalidade de processar sua solicitação e para o caso de surgirem perguntas de acompanhamento. Se você estiver entrando em contato conosco em relação à sua compra, nossa base legal para o processamento de seus dados pessoais é que eles são necessários para cumprir nosso contrato de venda com você. Se estiver entrando em contato conosco em relação a outros assuntos, nossa base legal para o processamento dos seus dados pessoais é o nosso interesse legítimo em atender à sua preocupação e permitir que entre em contato conosco de forma rápida e fácil. Os dados pessoais coletados por nós nesse contexto serão excluídos quando a solicitação associada ao contato tiver sido completamente esclarecida e também não é de se esperar que o contato específico volte a ser relevante no futuro, a menos que as obrigações legais de armazenamento se oponham a isso. Se você fizer uma chamada telefônica para nosso suporte ao cliente ou se entrarmos em contato com você por telefone, poderemos gravar a chamada telefônica, mediante seu consentimento, para fins de avaliação de qualidade e/ou execução de contrato, com base em nossos interesses legítimos, ou seja, no caso de precisarmos estabelecer ou nos defender contra reivindicações legais. Também gravaremos a chamada para documentar seu consentimento, a fim de cumprir as leis de privacidade aplicáveis.

Coletamos os dados descritos acima quando você compra nossos produtos, quando acessa e usa nosso site, quando entra em contato conosco para fazer suas perguntas e quando participa de nossas pesquisas/concorrências/promoções.

Também processamos seus dados pessoais para outros fins, como o cumprimento de nossas obrigações legais em relação a requisitos fiscais, regulatórios, contábeis e/ou de relatórios aplicáveis, ou quando precisarmos deles para nossos fins legítimos (por exemplo, para nos ajudar a responder a consultas ou reclamações, responder a solicitações de órgãos reguladores, resolver disputas ou nos defender de ações judiciais).

3. Uso do nosso site: pedidos e devoluções de produtos

Se quiser fazer um pedido em nosso site, é necessário, para a conclusão do contrato, que você forneça seus dados pessoais, dos quais precisamos para processar seu pedido e cumprir o contrato de venda com você. Os dados essenciais para a conclusão do contrato estão marcados; outros dados são fornecidos de forma voluntária. Usamos os dados pessoais fornecidos por você para processar seu pedido e devoluções. Para fins de cobrança, podemos repassar seus dados de pagamento ao nosso banco local ou ao provedor de serviços de pagamento selecionado. Para gerenciar a entrega das mercadorias ao cliente e devido à natureza da transação, precisaremos compartilhar seu endereço de entrega e detalhes de contato (e-mail e número de telefone) com as empresas de entrega. Somente os dados estritamente necessários serão compartilhados para fins de coordenação da entrega, proteção contra fraudes e esclarecimento de questões urgentes. A base legal para isso é que esse processamento é objetivamente necessário para a execução do contrato de venda com você. Isso significa que a venda de mercadorias não pode, de fato, ser totalmente realizada se esse processamento específico dos dados pessoais em questão não ocorrer. Observe que o não fornecimento dos dados pessoais obrigatórios pode fazer com que seu pedido não seja realizado.

Se quiser devolver um produto, também precisaremos compartilhar seus dados pessoais (endereço de entrega e detalhes de contato) com a organização não governamental/caritativa ou empresa de entrega designada para a retirada e a coleta do produto. A base legal é que o processamento é necessário para a execução de um contrato do qual o titular dos dados é parte e nosso interesse legítimo em gerenciar devoluções de produtos.

4. Categorias de destinatários de dados pessoais e transferência para países terceiros

Dentro do escopo de nossas atividades e serviços, pode ser necessário divulgarmos os dados pessoais armazenados sobre você a pessoas físicas, jurídicas ou autoridades públicas. Compartilhamos seus dados com terceiros selecionados para realizar determinadas atividades que nos ajudam a administrar nossos negócios, como subsidiárias e afiliadas, atendimento ao cliente, instituições de crédito e provedores de serviços de pagamento para faturamento e processamento de pagamentos (provedores de pagamento on-line), provedores de logística para o envio dos produtos, provedores de serviços em nuvem e fornecedores de suporte de TI, com os quais celebramos os contratos necessários. Além disso, garantimos que eles tomem as medidas técnicas e organizacionais necessárias para processar seus dados de forma segura e armazenar seus dados pessoais somente pelo tempo necessário.

Além disso, para administrar quaisquer sorteios, questionários, pesquisas ou competições em que você decida participar, podemos compartilhar suas informações com terceiros que contratamos para nos ajudar a facilitar o sorteio/competição. Faremos isso com base no consentimento que você nos deu ao participar.

Também poderemos transferir seus dados para outros destinatários, fora da Emma, desde que isso seja contratual ou legalmente exigido ou necessário para nossos propósitos legítimos. Isso

inclui, mas não se limita ao seguinte: operadoras de seguro social, autoridades financeiras e outras autoridades, instituições financeiras e escritórios de advocacia.

Quando transferimos dados pessoais para destinatários fora do Espaço Econômico Europeu (EEE), transferimos dados pessoais para países que oferecem um nível adequado de proteção ou, quando transferidos para países terceiros sem esse nível de proteção, temos mecanismos de salvaguarda apropriados em vigor.

5. Boletins informativos, notificações off-line e eletrônicas

Enviamos boletins informativos, e-mails, correspondência postal e outras notificações off-line/eletrônicas contendo informações promocionais (coletivamente denominadas "boletim(s) informativo(s)"). Nossos boletins informativos contêm informações sobre nossos produtos, ofertas, promoções e nossa empresa.

As assinaturas de boletins informativos são registradas para que seja possível comprovar o processo de registro de acordo com as exigências legais. Isso inclui o armazenamento do tempo de registro e confirmação, bem como o endereço IP. As alterações nos seus dados armazenados pelo provedor de serviços também são registradas. O objetivo desse procedimento é comprovar seu registro e, se necessário, esclarecer qualquer possível uso indevido de seus dados pessoais. Para assinar o boletim informativo, basta inserir seu endereço de e-mail. O fornecimento de outros dados é voluntário e é usado para nos dirigirmos a você pessoalmente. Após sua confirmação, salvaremos seu endereço de e-mail para fins de envio do boletim informativo. O envio do boletim informativo e a medição do desempenho são baseados em seu consentimento, caso tenha se inscrito.

- a. Se você se inscreveu explicitamente para receber nossos boletins informativos, nós lhe enviaremos comunicados sobre nossos produtos e serviços. Você pode retirar seu consentimento e optar por não receber a qualquer momento, clicando no botão "cancelar inscrição" na comunicação que recebeu. Quando você preenche o questionário "Encontre o produto Emma perfeito" e se inscreve para receber nosso boletim informativo, processaremos os dados sobre suas preferências para enviar recomendações personalizadas sobre nossos produtos, com base em nosso interesse legítimo em enviar informações sobre os produtos sugeridos a você devido às suas respostas ao questionário.
- b. Se você for cliente, poderá receber um boletim informativo, uma notificação e/ou marketing sem ter optado explicitamente por participar. Estamos fazendo isso com base em nosso interesse legítimo em enviar-lhe informações sobre produtos idênticos ou similares que possam ser relevantes para suas necessidades. Você pode cancelar o recebimento a qualquer momento clicando no botão "cancelar inscrição" na comunicação recebida.
- c. Se você se inscrever e concordar em receber nosso marketing por SMS, coletaremos e processaremos seus dados pessoais para enviar-lhe mensagens de marketing por SMS. Nossas comunicações por SMS contêm informações sobre nossa empresa, produtos, ofertas e

promoções. Para registrar sua assinatura do marketing por SMS, coletamos e processamos seu número de telefone, bem como a data e a hora em que você optou por recebê-lo. O objetivo disso é poder comprovar sua assinatura e, se necessário, esclarecer qualquer possível uso indevido de seus dados pessoais. Para oferecer e usar esse serviço, usamos a solução de software da Attentive Mobile Inc. ("Attentive"), sob um contrato de processamento de dados. Caso não deseje mais receber nosso marketing por SMS, você pode optar por não recebê-lo a qualquer momento, seguindo as instruções de cancelamento de inscrição no SMS que recebeu.

- d. Se você se inscrever e concordar em receber nosso marketing por WhatsApp, coletaremos e processaremos seus dados pessoais para enviar-lhe mensagens por WhatsApp. Nossas mensagens do WhatsApp contêm informações sobre nossa empresa, produtos, ofertas e promoções. Para registrar sua assinatura do marketing do WhatsApp, coletamos e processamos seu número de telefone, bem como a data e a hora em que você se inscreveu. O objetivo disso é poder comprovar sua assinatura e, se necessário, esclarecer qualquer possível uso indevido de seus dados pessoais. Para oferecer e usar o WhatsApp, usamos a solução de software da Charles GmbH ("Charles"), com sede em Gartensstr. 86-87, 10115 Berlim, sob um contrato de processamento de dados. A Charles armazena todos os dados pessoais na UE. Como um parceiro oficial do WhatsApp, a Charles usa a API do WhatsApp Business com a consequência de que, sob nossa responsabilidade, nenhum outro terceiro ou o WhatsApp obtém acesso ao conteúdo de sua comunicação. Seu uso do WhatsApp é regido exclusivamente pelos acordos que você firmou com o WhatsApp.

De acordo com os termos de uso do WhatsApp, temos seu número de telefone e nome de usuário por meio de seu contato. Usamos essas e outras informações fornecidas por você para enviar mensagens de marketing e para reconhecer você e suas preferências. A base legal para isso é seu consentimento para receber marketing da Emma via WhatsApp. A assinatura de nossas mensagens do WhatsApp é voluntária e você pode retirar seu consentimento a qualquer momento, seguindo as instruções de cancelamento de assinatura fornecidas em todas as mensagens do WhatsApp enviadas por nós.

- e. Se você desejar e consentir em receber conteúdo de marketing de terceiros de nossos parceiros de marcas confiáveis, enviaremos boletins informativos contendo produtos, serviços, ofertas e promoções de terceiros. Nesses boletins informativos, você poderá receber conteúdo relacionado a serviços de armazenamento, decoração de casa, fitness, serviços de assinatura de alimentos, acessórios de ioga, beleza e cuidados com a pele, roupas e calçados esportivos, bem como café e chá. Processaremos seus dados pessoais e enviaremos esses boletins informativos com base em seu consentimento.

Com base em seu consentimento específico para receber e-mails de nossos parceiros de marca, você poderá receber nesse tipo de comunicação conteúdo dos seguintes parceiros: Complete Unity Yoga, Easy Storage, FiiT, Gousto, Make My Blinds, My Flowers, Rise Coffee, Simple Lighting, The Body Shop, Twinings, Wild Deodorant.

Você tem o direito de retirar seu consentimento para esse tipo de conteúdo a qualquer momento, usando o link disponível na parte inferior do nosso boletim informativo. Observamos também que podemos atualizar a lista de parceiros, e você será notificado sobre essa atualização em nossa política de privacidade.

- f. Se você clicar em "Permitir" e concordar em receber nossas notificações Web Push, nós lhe enviaremos notificações contendo informações sobre nossa empresa, produtos, ofertas e promoções. Para registrar sua assinatura das notificações por push da Web, coletamos e processamos seu endereço IP, bem como a ID de instalação, a data e a hora em que você optou por participar. O objetivo disso é poder comprovar sua assinatura e, se necessário, esclarecer qualquer possível uso indevido de seus dados pessoais. A base legal para isso é o seu consentimento para receber notificações Web Push. Se desejar parar de receber notificações Web Push, você poderá desativá-las gerenciando suas preferências de push nas configurações do navegador.
- g. Para parar de receber nossos boletins informativos, você pode retirar seu consentimento ou se opor ao recebimento dos mesmos a qualquer momento clicando no link de cancelamento de assinatura fornecido em cada e-mail de boletim informativo ou entrando em contato conosco pelo e-mail privacy@emma-sleep.com. Esteja ciente de que a opção de não receber mensagens de marketing não interromperá nossas comunicações de serviços transacionais (como atualizações de pedidos e entregas).

6. Retenção de dados

Nosso período de armazenamento é determinado pela finalidade dos dados e pelos respectivos períodos de retenção legal. Armazenamos os dados pelo tempo que for necessário para cumprir as finalidades mencionadas acima. Se os dados não forem mais necessários e não houver nenhuma obrigação legal de retenção em contrário, os dados serão excluídos com segurança. O período de retenção dos documentos está sujeito a vários períodos de retenção estatutários, como até três anos (§ 195 BGB), as obrigações de retenção de impostos e previdência social exigem retenção de seis a dez anos (§ 147 AO, § 257 HGB). Também reteremos/utilizaremos seus dados pessoais para responder à sua consulta/solicitação e, se necessário, para estabelecer, exercer ou defender reivindicações legais da Emma, ou para cumprir a lei aplicável.

7. Seus direitos como titular dos dados

Quando apropriado e aplicável por lei, forneceremos a você os seguintes direitos individuais com relação aos seus dados pessoais:

- **O direito de acesso** - Você tem o direito de obter de nós a confirmação de que os dados pessoais que lhe dizem respeito estão ou não sendo processados e, quando for o caso, solicitar cópias dos seus dados pessoais. Excepcionalmente, poderemos cobrar

uma pequena taxa por esse serviço, se considerarmos que sua solicitação é manifestamente infundada ou excessiva.

- **O direito de retificação** - Você tem o direito de solicitar a correção de qualquer informação que acredite ser imprecisa. Você também tem o direito de solicitar que completemos as informações que você acredita estarem incompletas.
- **O direito de apagar** - Você tem o direito de solicitar que apaguemos seus dados pessoais, sob certas condições.
- **O direito de restringir o processamento** - Você tem o direito de solicitar que restrinjamos o processamento de seus dados pessoais, sob determinadas condições.
- **O direito de se opor ao processamento** - O usuário tem o direito de se opor ao processamento de seus dados pessoais, sob determinadas condições.
- **O direito à portabilidade de dados** - Você tem o direito de solicitar a transferência dos dados que coletamos para outra organização ou diretamente para você, sob determinadas condições.
- **O direito de não ser submetido a uma tomada de decisão automatizada** - Não o submetemos a decisões baseadas exclusivamente em processamento automatizado, inclusive criação de perfis, que produzam efeitos legais a seu respeito ou que o afetem significativamente de forma semelhante.
- **O direito de apresentar uma reclamação** - Você tem o direito de apresentar uma reclamação às autoridades de supervisão com relação ao processamento de seus dados pessoais. Caso deseje relatar uma reclamação ou se achar que não abordamos sua preocupação de maneira satisfatória, você pode entrar em contato com a autoridade supervisora apropriada.

Você pode exercer seus direitos com relação aos seus dados pessoais entrando em contato conosco por e-mail para privacy@emma-sleep.com ou por correio por meio dos detalhes de contato mostrados no início da política. Na medida em que estivermos processando os dados pessoais com base em seu consentimento, você poderá retirar esse consentimento a qualquer momento, desde que esses dados pessoais não sejam exigidos por uma obrigação legal.

8. Plug-ins de mídia social

Integramos plug-ins em nossos serviços da Web. Esses plug-ins são indicados pelo respectivo botão pertencente ao serviço. Com a ajuda dos plug-ins, os usuários podem compartilhar ou publicar links para os sites correspondentes em redes sociais, como Facebook ou Twitter, ou recomendar o conteúdo. Por meio de sua interação ativa com esses plug-ins (por exemplo, clicando no respectivo botão ou deixando um comentário), essas informações são transmitidas diretamente para o respectivo serviço e armazenadas lá. Quando você visita um de nossos serviços da Web que contém um plug-in ativado, seu navegador estabelece uma conexão com os servidores do respectivo serviço, que, por sua vez, transmite o conteúdo do plug-in ao seu navegador, que o integra à página exibida. Assim, as informações sobre a visita aos nossos serviços da Web são encaminhadas ao respectivo serviço. Nós mesmos não coletamos dados pessoais por meio dos plug-ins sociais ou sobre seu uso e não temos

nenhuma influência sobre quais dados um plug-in ativado coleta e como eles são usados pelo provedor. Deve-se presumir que pelo menos o endereço IP e as informações relacionadas ao dispositivo sejam coletados e usados. Também é possível que o provedor de serviços tente armazenar cookies no computador utilizado. Se você estiver conectado ao respectivo serviço ao mesmo tempo em que visita nossos serviços da Web por meio de sua conta de usuário pessoal (por exemplo, por meio de outra sessão do navegador), o provedor de serviços poderá atribuir a visita aos nossos serviços da Web à sua conta.

Como nossos canais de mídia social são operados pelos provedores da respectiva rede social, pode haver um uso suplementar de seus dados pessoais pelo respectivo operador, sobre o qual não temos influência. Isso geralmente envolve o registro do seu endereço IP, a criação de avaliações estáticas e o processamento de outras informações armazenadas na forma de cookies. Não temos nenhuma influência sobre a geração e a apresentação desses dados pessoais e não podemos desativar essa função nem impedir o processamento dos dados pessoais. A reivindicação dos direitos e solicitações do titular dos dados pode ser feita de forma mais eficaz diretamente aos provedores da plataforma, pois somente eles têm acesso aos seus dados pessoais e podem tomar medidas imediatas e fornecer informações. Caso nossa cooperação seja necessária para isso, nós o apoiaremos na aplicação de seus direitos como titular dos dados.

9. Cookies

Nosso site também usa cookies que coletam determinados dados para tornar a experiência do usuário ao visitar nosso site o mais amigável possível e para permitir que você use determinadas funções. Os cookies são pequenos arquivos de texto que são salvos no disco rígido do seu navegador, por meio dos quais determinadas informações retornam para a pessoa que define o cookie. Para saber mais sobre o uso de cookies e como gerenciá-los, acesse [Configurações de privacidade](#).

10. Links de terceiros

Podemos fornecer links para sites ou plataformas de terceiros. Se você seguir links para sites ou plataformas que não controlamos e que não são afiliados a nós, deverá analisar o aviso de privacidade, as políticas e outros termos aplicáveis. Não somos responsáveis pela privacidade ou segurança desses sites ou plataformas, nem pelas informações neles encontradas.

11. Atualizações desta Política de Privacidade

Mantemos esta Política de Privacidade sob revisão regular e podemos atualizá-la de tempos em tempos para refletir as alterações em nossos serviços, caso em que atualizaremos a data da "Última atualização" na parte superior desta Política de Privacidade.

Recomendamos que você leia e/ou revise esta Política de Privacidade periodicamente para obter as atualizações mais recentes sobre nossas práticas de privacidade. Se fizermos

alterações substanciais na forma como usamos ou divulgamos as informações que coletamos, envidaremos esforços razoáveis para notificá-lo (por exemplo, enviando-lhe um e-mail para o último endereço de e-mail que você nos forneceu, publicando aviso sobre essas alterações nos Serviços ou por outros meios compatíveis com a legislação aplicável) e tomaremos medidas adicionais conforme exigido pela legislação aplicável. Caso não concorde com quaisquer atualizações desta Política de Privacidade, não continue a usar ou acessar os Serviços.