

## **AVISO DE PRIVACIDADE**

Este Aviso de Privacidade fornece informações sobre os dados pessoais que são coletados e tratados no contexto da pesquisa online Voz do Cliente (“Voz do Cliente”), uma iniciativa que busca monitorar continuamente a experiência dos consumidores, permitindo a coleta de feedbacks após suas interações nos Postos Shell. Os insights obtidos são utilizados para identificar oportunidades e implementar melhorias com base nas lições aprendidas. Ao conduzir essa pesquisa, a Raízen, a Shell International Petroleum Company Limited (“Shell”) e/ou suas afiliadas (o “Grupo Shell”) podem coletar e tratar informações necessárias para avaliar o feedback oriundo da Voz do Cliente.

Para mais informações, consulte nossa [Política de Privacidade para Usuários](#), a [Política de Privacidade do Aplicativo Shell Box](#) ou a [Política de Cookies da Shell](#).

A pesquisa Voz do Cliente é conduzida pela empresa Service Management Group em nome e sob as instruções da Raízen e Shell. Se desejar obter mais informações sobre os termos de processamento do Service Management Group, por favor, visite a [Política de Privacidade do SMG](#).

Para facilitar a sua compreensão, este Aviso de Privacidade está dividido da seguinte forma:

1. Tipos de dados coletados
2. Como nós coletamos os seus dados pessoais
3. Por que são necessários tais dados?
4. Onde ficarão armazenados os dados?
5. Por quanto tempo os dados ficarão armazenados?
6. Com quem compartilhamos os seus dados?
7. Direito do titular dos dados
8. Atualizações a este Aviso
9. Dúvidas e comentários

### **Tipos de dados coletados**

Podem ser tratados os seguintes tipos de dados pessoais:

- Dados de contato: nome, endereço de e-mail, número de telefone, número de identificação do usuário e preferência de idiomas;
- Dados relativos a TI: endereço IP e domínio, navegador de internet e sistema operacional;
- Feedback: opinião sobre a qualidade dos Postos Shell, produtos e serviços, bem como qualquer outra informação fornecida pelo usuário ao responder o formulário referente de feedback do programa Voz do Cliente.

### **Como coletamos os seus dados**

Em geral, as informações que possuímos sobre você serão fornecidas diretamente por você. No entanto, em algumas situações, podemos coletar dados pessoais de outras fontes. Isso inclui, por exemplo, informações relacionadas à tecnologia da informação, que podem ser coletadas durante sua interação com nosso site e aplicações.

### **Por que são necessários tais dados?**

1. Para contatar os usuários que responderem a pesquisa Voz do Cliente;
2. Para avaliação das respostas;
3. Para aprimoramento das instalações, produtos e serviços nos postos Shell, com base nas respostas obtidas na pesquisa Voz do Cliente;
4. Para creditar pontos Stix, caso as avaliações tenham incentivos/recompensas;
5. Para fins de marketing, caso você tenha concordado separadamente com tal comunicação.

### **Onde ficarão armazenados os dados cadastrados e/ou coletados?**

Os dados pessoais e respostas da pesquisa ficarão armazenados na infraestrutura Shell Box e no servidor da empresa Service Management Group, que conduzirá a pesquisa Voz do Cliente, em nome e sob as instruções da Raízen e Shell.

### **Por quanto tempo os dados ficarão armazenados na plataforma?**

A Raízen adota regras sobre a retenção e o descarte de dados pessoais. Ela define diretrizes para determinar o período de retenção adequado para cada tipo de dado pessoal coletado, considerando a sua natureza, necessidade de coleta e finalidade para a qual ele será tratado. Dados pessoais são armazenados somente pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais foram coletados, salvo se houver qualquer outra razão para a sua manutenção, por exemplo, cumprimento de quaisquer obrigações legais, regulatórias, contratuais, entre outras.

### **Com quem compartilhamos os seus dados pessoais?**

A Raízen opera em parceria com outras empresas para oferecer seus serviços. Dessa forma, podemos compartilhar seus dados pessoais com essas empresas, sempre buscando preservar ao máximo sua privacidade e, sempre que possível, de forma anonimizada. Aqui descrevemos situações no contexto da Raízen em que podemos compartilhar os dados pessoais:

- **Empresas do grupo:** Suas informações podem ser compartilhadas entre as empresas do grupo em que a Raízen faz parte (Grupo Shell) para (i) atender aos legítimos interesses do grupo e aos seus interesses, (ii) suporte e desenvolvimento de novos produtos e (iii) análise de dados.
- **Fornecedores e parceiros:** Contamos com a ajuda de fornecedores e parceiros que podem tratar dados pessoais que coletamos. As informações são divulgadas apenas para as finalidades dos serviços prestados. Sempre buscamos avaliar cuidadosamente nossos fornecedores e firmar com eles obrigações contratuais de proteção de dados pessoais e segurança da informação, com o objetivo de minimizar riscos para os titulares.
- **Autoridades públicas:** Reservamo-nos o direito de compartilhar quaisquer dados pessoais que acreditarmos serem necessários para cumprir uma obrigação legal ou, ainda, proteger os nossos direitos e dos nossos colaboradores. Além disso, também podemos ser obrigados a compartilhar alguns de seus dados pessoais com entidades públicas para cumprir obrigações legais ou regulatórias ou para cumprir ordens de autoridades competentes.

### **Direitos do Titular de Dados**

A lei brasileira garante uma série de direitos aos titulares de dados pessoais que devem ser observados por todos aqueles que tratam dados pessoais. Seus direitos como titular de

dados estão previstos no artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 ou LGPD) e você poderá exercê-lo por meio de comunicação escrita e destinada ao canal [dporaizen@raizen.com](mailto:dporaizen@raizen.com), devendo se identificar e especificar o direito que deseja exercer.

#### **Atualizações a este Aviso**

Este Aviso pode ser atualizado periodicamente para refletir quaisquer mudanças necessárias em nossas práticas de privacidade. Quando tais mudanças afetarem substancialmente seus direitos de privacidade, nós lhe informaremos por uma notificação proeminente na plataforma UR e/ou por e-mail corporativo. Nós o incentivamos a verificar este Aviso periodicamente, para que você esteja sempre ciente da versão mais recente.

#### **Dúvidas e Comentários**

Você pode encaminhar quaisquer dúvidas ou comentários relativos a este Aviso e as nossas práticas de privacidade para [dporaizen@raizen.com](mailto:dporaizen@raizen.com).

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Alterações</b>
01	18/11/2024	Elaboração do Aviso de Privacidade