

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA PLATAFORMA JESTY PDV

Data da última atualização: 09 de março de 2026.

Com o compromisso de proteger os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), a Cily Systems apresenta esta Política de Privacidade, que descreve de forma clara e transparente as práticas adotadas no tratamento de dados pessoais no âmbito da Plataforma Jesty PDV.

Este documento visa informar os usuários sobre como seus dados pessoais são coletados, utilizados, armazenados, compartilhados e protegidos, bem como esclarecer os direitos assegurados aos titulares e os mecanismos disponíveis para seu exercício.

As disposições aqui contidas aplicam-se a todos os dados pessoais tratados no contexto do uso da Plataforma Jesty PDV, sendo esta Política parte integrante e indissociável dos Termos e Condições Gerais de Uso. Ao acessar e utilizar a Plataforma, o usuário declara ciência e concordância com os termos aqui previstos.

Por fim, ressalta-se que a Cily Systems adota como princípio a transparência no tratamento de dados pessoais e reafirma seu compromisso com a conformidade legal e ética. Nos termos do artigo 9º da LGPD, reforçamos a importância de que o usuário leia atentamente esta

Política, familiarizando-se com nossas práticas e, em caso de dúvidas, entre em contato com nossa equipe de privacidade.

Sumário

1. INFORMAÇÕES GERAIS E DEFINIÇÕES	2
2. A EMPRESA CILY SYSTEMS COMO CONTROLADORA E OPERADORA DE DADOS	4
3. QUAIS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS PELA JESTY PDV?	5
4. POR QUE A JESTY PDV TRATA OS DADOS PESSOAIS DOS USUÁRIOS?	7
5. COMO A JESTY PDV ARMAZENA OS DADOS PESSOAIS?	8
6. QUAL A DURAÇÃO DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELA JESTY PDV?	9
7. COMO A JESTY PDV GARANTE A SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES?	10
8. QUAIS SÃO OS <i>BROWSERS</i> COMPATÍVEIS COM A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA JESTY PDV?	11
9. A JESTY PDV UTILIZA COOKIES?	12
10. A JESTY PDV COMPARTILHA OS DADOS COLETADOS COM TERCEIROS?	13
11. DO DIREITO DO USUÁRIO, COMO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS.....	14
12. INFORMAÇÕES DE ENCERRAMENTO DA CONTA	14
13. ALTERAÇÃO NESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE	15
14. ENCARREGADO DA CILY SYSTEMS	15
15. DISPOSIÇÕES GERAIS	16
16. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS.....	17
17. DIREITO DE PETIÇÃO À ANPD.....	17
18. EXCLUSÃO E ANONIMIZAÇÃO DE DADOS.....	17

19. TRATAMENTO DE DADOS EM ATENDIMENTO AUTOMATIZADO VIA WHATSAPP.....	
.....	21

1. INFORMAÇÕES GERAIS E DEFINIÇÕES

A Cily Systems valoriza a privacidade e a proteção dos dados pessoais dos usuários da Plataforma Jesty PDV. Em observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) e demais normas aplicáveis, esta Política de Privacidade formaliza o compromisso da empresa com o tratamento ético, seguro e transparente das informações pessoais.

Nesse sentido, todas as informações fornecidas voluntariamente pelos titulares à Cily Systems deverão ser verdadeiras, completas e lícitas, sendo vedada a inserção de dados falsos, inexatos ou que violem a legislação vigente, especialmente no que tange à integridade dos dados pessoais e aos princípios previstos na LGPD.

A inserção de dados inverídicos, fraudulentos ou ilegais poderá acarretar, a exclusivo critério da Cily Systems, a exclusão dos referidos dados, bem como a suspensão ou encerramento da conta do usuário responsável, independentemente de outras medidas legais cabíveis.

A Cily Systems se reserva o direito de auditar e validar, sempre que necessário, as informações fornecidas, visando garantir a conformidade com esta Política de Privacidade e com os Termos de Uso da Plataforma, promovendo a segurança jurídica e operacional de seus serviços.

1.1. DEFINIÇÕES. Para os fins da presente política, consideram-se:

1.1.1. Usuário. Pessoa física ou jurídica que acessa, utiliza ou interage com a Plataforma Jesty PDV, bem como com qualquer outro meio digital operado pela Cily Systems, desde que dotada de capacidade civil nos termos da legislação brasileira.

1.1.2. Dados. Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, nos termos do artigo 5º, inciso I, da LGPD:

1.1.2.a. Dados Pessoais Sensíveis. Categoria especial de dados pessoais que revelam origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, bem como dados referentes à saúde, vida sexual, dados genéticos ou biométricos, conforme artigo 5º, inciso II, da LGPD.

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

1.1.4. Operadora. Pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome da Controladora, segundo suas instruções.

1.1.5. Controladora. Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

1.1.6. Finalidade. Propósito legítimo, específico e informado que justifica o tratamento dos dados pessoais pelo controlador.

1.1.7. Necessidade. Justificativa que demonstra a pertinência do dado pessoal coletado para o atingimento da finalidade, vedada a coleta excessiva ou desproporcional.

1.1.8. Bases legais. Hipótese legal que autoriza o tratamento de dados pessoais, nos termos dos artigos 7º e 11 da LGPD.

1.1.9. Consentimento. Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para finalidades determinadas.

Esta Política de Privacidade aplica-se a todos os usuários, clientes e potenciais clientes que interajam com os serviços, sites, aplicativos e demais canais digitais da Cily Systems. As disposições aqui contidas abrangem as operações de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de dados pessoais, conforme previsto na LGPD e demais normas correlatas.

2. A EMPRESA CILY SYSTEMS COMO CONTROLADORA E OPERADORA DE DADOS

Nos termos da Constituição Federal (art. 5º, inciso LXXIX e art. 22, inciso XXX, incluídos pela Emenda Constitucional nº 115/2022), da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) e demais normas do ordenamento jurídico brasileiro aplicável, a Cily Systems Integração LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 42.264.892/0001-88, atua na condição de Controladora e, eventualmente, Operadora de Dados Pessoais, conforme o contexto do tratamento realizado.

Para fins de clareza, a Cily Systems atuará: na condição de Controladora, quando tratar dados pessoais relacionados aos usuários contratantes da Plataforma, incluindo dados cadastrais, financeiros, operacionais e de uso do sistema; na condição de Operadora, quando tratar dados pessoais de clientes finais dos estabelecimentos contratantes, exclusivamente para viabilizar funcionalidades disponibilizadas pela

Plataforma, incluindo pedidos, pagamentos, emissão fiscal, atendimento automatizado ou comunicação via mensageria. Nessas hipóteses, o estabelecimento contratante será considerado o Controlador dos dados pessoais de seus clientes finais, sendo responsável pelo cumprimento das obrigações legais perante os titulares.

Como Controladora, a Cily Systems é responsável pelas decisões relativas ao tratamento dos dados pessoais dos usuários da Plataforma Jesty PDV, inclusive no que tange à sua finalidade, à base legal correspondente e à forma de coleta, uso, armazenamento e compartilhamento. Em caso de incidente de segurança envolvendo dados pessoais, a Cily Systems poderá realizar investigação interna e auditoria, podendo comunicar os titulares e ANPD conforme a legislação aplicável. Nessas hipóteses, a empresa responde diretamente perante os titulares dos dados e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Em determinadas situações, a Cily Systems poderá também atuar como Operadora, tratando dados pessoais por conta e ordem de seus clientes controladores, conforme instruções documentadas e pactuadas contratualmente, sempre nos limites da finalidade estabelecida e em conformidade com a legislação vigente.

A Cily Systems declara seu compromisso com a boa-fé, a transparência e a responsabilidade, observando os princípios e fundamentos legais de proteção de dados em todas as fases do tratamento de informações pessoais. A presente Política de Privacidade vincula-se às práticas adotadas enquanto Controladora e/ou Operadora, conforme o caso concreto.

2.1 Tratamento de Dados em Funcionalidades de Atendimento Automatizado. No contexto das funcionalidades de atendimento

automatizado, chatbot, mensageria e integrações com aplicativos de comunicação, incluindo, mas não se limitando ao WhatsApp, a Cily Systems poderá atuar na condição de Operadora de Dados Pessoais, realizando o tratamento por conta e ordem do estabelecimento contratante, que será considerado o Controlador dos dados pessoais de seus clientes finais. Nesses casos:

- I. o estabelecimento contratante é responsável pela definição das finalidades e bases legais do tratamento;
- II. a Cily Systems atua exclusivamente na prestação da infraestrutura tecnológica e processamento das informações;
- III. a empresa Meta Platforms Inc. (WhatsApp) poderá atuar como agente de tratamento independente, conforme suas próprias políticas de privacidade.

A responsabilidade pela transparência perante os clientes finais, obtenção de consentimento quando necessário e cumprimento das obrigações legais da LGPD será do estabelecimento contratante.

3. QUAIS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS PELA CILY?

A Cily Systems realiza a coleta de dados pessoais de seus usuários com fundamento em bases legais específicas, respeitando os princípios da finalidade, necessidade, adequação e segurança previstos na LGPD. As informações coletadas variam conforme a interação do usuário com a Plataforma Jesty PDV e são classificadas da seguinte forma:

3.1. Dados fornecidos diretamente pelo usuário no momento do cadastro ou contratação dos serviços:

3.1.1. Dados de identificação. Nome completo, número de CPF, endereço residencial, telefone, e-mail, data de nascimento e, quando necessário, dados bancários para processamento de pagamentos.

3.1.2. Dados de Pagamento: Informações bancárias ou de cartão de crédito, fornecidas pelo usuário exclusivamente no momento da realização de transações financeiras, processadas por meio de parceiros certificados em ambiente seguro.

3.2. Coleta de dados automática. Há informações que são coletadas de forma automática, na medida do permitido pela legislação aplicável. Os dados mencionados abaixo são utilizados com intuito de solucionar eventuais problemas, promover suporte ao cliente, melhorar o desempenho de nossos sites e serviços, manter e/ou aprimorar a experiência do usuário, além de empregar métodos de proteção da sua conta contra fraudes, detectando acessos não autorizados. São eles:

3.2.1. Dados de Uso e Autenticação. Informações relacionadas a padrões de uso da plataforma, histórico de ações, registros de login, perguntas de segurança, cookies e tecnologias semelhantes utilizadas para melhorar a experiência do usuário e detectar comportamentos suspeitos ou não autorizados.

3.2.2. Dados de Navegação. Endereço IP, tipo e versão do navegador, sistema operacional, páginas acessadas, tempo de permanência, data e hora de acesso.

3.2.3. Informações de Marketing e Pesquisa. Coletadas de forma direta ou por meio de parceiros de publicidade digital, com o objetivo de personalizar anúncios, mensurar performance e promover melhorias nos serviços oferecidos.

3.3. Tratamento de Dados em Funcionalidade de Pedido e Pagamento Remoto. Caso o estabelecimento contratante opte por ativar a funcionalidade de pedido e pagamento remoto pelo cliente final, a Plataforma poderá realizar o tratamento dos seguintes dados pessoais inseridos diretamente pelo consumidor final: (i) nome (quando solicitado); (ii) telefone ou e-mail (caso informados); (iii) itens e valores dos pedidos realizados; (iv) forma de pagamento utilizada; e (v) data e horário da transação.

3.3.1. A coleta e o tratamento desses dados têm como única finalidade possibilitar a conclusão do pedido e do pagamento online realizados pelo próprio cliente final, em nome do estabelecimento contratante. A Cily Systems atua, nesse caso, como operadora dos dados pessoais, sendo o estabelecimento o controlador responsável pelas obrigações legais previstas na LGPD.

3.3.2. É responsabilidade exclusiva do estabelecimento garantir a transparência e a obtenção do consentimento de seus clientes, quando aplicável, bem como assegurar a veracidade das informações disponibilizadas na interface de pedido remoto.

3.4. Dados Pessoais dos Usuários. A Plataforma Jesty PDV permite que o Usuário Principal, responsável pela conta contratada, cadastre outros usuários vinculados à mesma empresa ("Usuários Secundários"), como gerentes, colaboradores ou operadores. Nesse contexto, são tratados os seguintes dados dos Usuários Secundários: (i) nome completo; (ii) e-mail corporativo ou pessoal; (iii) telefone; (iv) dados de acesso (login e permissões); e (v) registros de uso, logs e atividades na Plataforma.

3.4.1. O tratamento desses dados é necessário para viabilizar a criação e gestão dos acessos operacionais concedidos pelo Usuário Principal, garantindo a segurança, rastreabilidade e eficiência no uso dos serviços.

3.4.2. O Usuário Principal e os secundários são responsáveis por garantir que os dados pessoais dos Usuários Secundários tenham sido fornecidos com a devida autorização e ciência dos titulares, devendo assegurar que tais usuários tenham conhecimento desta Política de Privacidade e dos Termos de Uso da Plataforma.

Todos os dados coletados são tratados com a finalidade exclusiva de possibilitar a prestação adequada dos serviços contratados, garantir a segurança da conta do usuário, prevenir fraudes, prestar suporte técnico, personalizar a experiência da Plataforma e cumprir obrigações legais e regulatórias.

3.5. Tratamento de Dados para Emissão de Nota Fiscal. Ao optar pela ativação da funcionalidade de emissão de notas fiscais eletrônicas (NF-e ou NFS-e) na Plataforma, o estabelecimento contratante autoriza a Cily Systems a realizar o tratamento dos seguintes dados pessoais e fiscais do consumidor final: (i) nome completo; (ii) CPF ou CNPJ; (iii) endereço completo; (iv) descrição dos produtos ou serviços adquiridos; (v) valores das transações; e (vi) dados relativos ao pagamento.

3.5.1. O tratamento desses dados tem como finalidade exclusiva viabilizar a emissão, validação e transmissão de documentos fiscais eletrônicos aos órgãos públicos competentes, em estrito cumprimento à legislação tributária vigente.

3.5.2. A emissão poderá ocorrer diretamente por meio da Plataforma ou via integração com APIs ou sistemas de terceiros especializados,

devidamente contratados pela Cily Systems, os quais deverão operar em conformidade com os padrões de segurança da informação e com os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

3.5.3. A Cily Systems adota medidas técnicas e administrativas compatíveis com as melhores práticas do mercado para garantir a segurança e confidencialidade dos dados tratados, incluindo criptografia, controle de acesso e rastreabilidade das operações.

3.5.4. A inserção correta, completa e lícita das informações fiscais necessárias à emissão do documento é de responsabilidade exclusiva do estabelecimento contratante, inclusive quanto à veracidade e exatidão dos dados fornecidos.

3.6 Tratamento de Dados em Atendimento via Chatbot e Mensageria.

Quando ativadas funcionalidades de atendimento automatizado por chatbot, inteligência artificial ou integração com aplicativos de mensageria, poderão ser tratados os seguintes dados pessoais:

- I. — número de telefone;
- II. — nome ou identificação pública disponível no aplicativo de mensageria;
- III. — conteúdo das mensagens enviadas;
- IV. — registros de interação com sistemas automatizados;
- V. — dados fornecidos espontaneamente pelo titular durante o atendimento;
- VI. — arquivos, imagens, áudios ou documentos enviados;
- VII. — logs técnicos de interação e histórico conversacional.

3.6.1. As tecnologias de atendimento automatizado, chatbot, inteligência artificial ou mensageria poderão ser utilizadas também pela própria Cily Systems

para atendimento de usuários da Plataforma, potenciais clientes ou contratantes dos serviços, incluindo suporte técnico, comunicação institucional, esclarecimento de dúvidas, apresentação de funcionalidades ou outras interações relacionadas aos serviços prestados. Nesses casos, a Cily Systems atuará como Controladora dos dados pessoais eventualmente tratados durante a interação, observando os princípios, bases legais e garantias previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

4. POR QUE A JESTY PDV TRATA OS DADOS PESSOAIS DOS USUÁRIOS?

A coleta e o tratamento de dados pessoais pela Cily Systems têm como finalidade viabilizar o pleno funcionamento da Plataforma Jesty PDV, assegurar a prestação adequada dos serviços contratados, cumprir obrigações legais e regulamentares e promover uma experiência segura e personalizada ao usuário. Todo tratamento é realizado com base nas hipóteses legais previstas na LGPD e com observância aos princípios da necessidade, transparência e finalidade.

Abaixo estão detalhadas as principais finalidades para as quais os dados pessoais são tratados:

4.1. Cumprimento de obrigações legais e regulatórias. Os dados pessoais são tratados para assegurar a conformidade com a legislação fiscal, tributária, contratual, de proteção ao consumidor e demais normas aplicáveis ao negócio da Cily Systems. Essa base legal permite, por exemplo, a emissão de documentos fiscais, manutenção de registros e prestação de contas a órgãos competentes.

4.2. Atendimento e suporte técnico ao usuário. Os dados fornecidos pelo titular são utilizados para possibilitar o atendimento personalizado por meio dos canais de suporte da Plataforma, bem como para responder a

solicitações, esclarecer dúvidas e resolver eventuais inconsistências técnicas.

4.3. Segurança da informação e prevenção de fraudes. A utilização dos dados possibilita a identificação de acessos suspeitos, monitoramento de integridade dos sistemas e proteção contra tentativas de uso indevido, contribuindo para a preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

4.4. Execução de contrato e funcionalidades da Plataforma. O tratamento dos dados é essencial para a criação e manutenção da conta do usuário, autenticação de acessos, prestação dos serviços contratados, bem como o funcionamento técnico da Plataforma. Isso inclui viabilizar recursos de navegação, geração de relatórios, integrações e suporte operacional.

4.5. Aperfeiçoamento dos nossos serviços. A Cily Systems trata os dados de forma agregada e anonimizada para fins estatísticos, análise de desempenho, correção de falhas e evolução de funcionalidades, com vistas a oferecer uma experiência cada vez mais eficiente, intuitiva e aderente às necessidades dos usuários.

4.6. Marketing a você. Com base no legítimo interesse ou consentimento do titular, conforme o caso, a Cily Systems poderá utilizar os dados de contato para enviar comunicações institucionais, promocionais e informativas, por meio de e-mail, mensagens de texto, notificações em aplicativo, dentre outros canais. O usuário poderá, a qualquer momento, gerenciar suas preferências de comunicação, inclusive optando por não receber conteúdos promocionais, sem prejuízo do recebimento de mensagens transacionais necessárias à operação da conta.

4.7 Atendimento automatizado e comunicação via mensageria. Possibilitar o atendimento automatizado de clientes por meio de chatbot, inteligência artificial ou aplicativos de mensageria integrados à Plataforma. O tratamento de dados pessoais nesse contexto ocorrerá com fundamento: (i) na execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados à relação entre o titular e o estabelecimento contratante; (ii) no legítimo interesse do estabelecimento controlador, observados os direitos e liberdades fundamentais do titular; (iii) no cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, quando aplicável. A Cily Systems atuará, nesses casos, na condição de Operadora de Dados Pessoais, nos termos das instruções fornecidas pelo estabelecimento contratante controlador.

4.8 Processamento de interações para melhoria tecnológica. Utilizar registros de interação exclusivamente de forma anonimizada, mediante técnicas irreversíveis que impeçam a identificação do titular, para fins estatísticos, aprimoramento dos sistemas, evolução das funcionalidades e melhoria da experiência do usuário. Não serão utilizados dados pessoais identificáveis para treinamento de modelos, salvo quando houver base legal específica ou autorização expressa do controlador dos dados, quando aplicável.

4.9 Segurança e prevenção de fraudes em interações digitais. Monitorar padrões de uso e interações com sistemas automatizados para identificação de comportamentos suspeitos ou abusivos.

4.10. Sistemas Automatizados. Algumas funcionalidades poderão utilizar sistemas automatizados para sugerir produtos, responder mensagens ou executar ações operacionais. A Cily Systems não realiza decisões exclusivamente automatizadas que produzam efeitos jurídicos relevantes sem possibilidade de intervenção humana. O titular poderá solicitar revisão

humana de decisões que considere inadequadas, por meio dos canais de atendimento indicados nesta Política.

5. COMO A JESTY PDV ARMAZENA OS DADOS PESSOAIS?

Os dados pessoais tratados pela Cily Systems são armazenados em ambientes controlados e de alta segurança, que visam garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações, conforme os princípios previstos na LGPD e demais normas de proteção de dados.

Para isso, a Cily Systems recorre a parceiros tecnológicos especializados em infraestrutura digital, como provedores de hospedagem e serviços de nuvem certificados, atualmente incluindo a *HostGator*, entre outros que atendam aos critérios de segurança, conformidade legal e desempenho técnico exigidos para operação da Plataforma Jesty PDV.

O armazenamento poderá ser realizado em servidores localizados no Brasil ou no exterior, observadas as disposições legais aplicáveis sobre transferência internacional de dados, especialmente aquelas previstas nos arts. 33 a 36 da LGPD. Sempre que houver migração ou alteração na infraestrutura, a Cily Systems se compromete a manter os padrões adequados de proteção e segurança dos dados armazenados.

Eventuais mudanças de fornecedor, localização ou modelo de armazenamento poderão ocorrer conforme a evolução tecnológica, visando à manutenção da eficiência operacional, estabilidade dos serviços e segurança da informação, sem prejuízo à privacidade dos titulares e à observância da legislação vigente.

6. QUAL A DURAÇÃO DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELA JESTY PDV?

6.1. Períodos de Retenção. Durante a vigência da relação contratual, os dados pessoais serão tratados para viabilizar a prestação dos serviços, garantir o correto funcionamento da Plataforma, realizar o suporte técnico, e cumprir obrigações contratuais e legais.

6.2 Retenção Pós-Serviços. Encerrada a relação entre o usuário e a Cily Systems, os dados pessoais poderão permanecer armazenados por período adicional mínimo de 30 (trinta) dias para fins operacionais imediatos. Sem prejuízo desse prazo, os dados poderão ser mantidos por períodos superiores sempre que necessário para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais, auditoria, prevenção a fraudes, segurança da informação ou outras hipóteses previstas no artigo 16 da LGPD.

6.3. Fundamento Legal para Conservação Posterior. Mesmo após o fim da prestação dos serviços, os dados poderão ser mantidos nos repositórios da Cily Systems pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, nos termos do art. 16 da LGPD, incluindo obrigações fiscais, contratuais, consumeristas e de segurança da informação.

6.4. Eliminação ou Anonimização dos Dados. O titular poderá, a qualquer tempo, solicitar a exclusão ou anonimização de seus dados pessoais, ressalvadas as hipóteses legais de conservação. Decorrido o prazo de retenção, e não havendo justificativa legal ou regulatória para manutenção, a Cily Systems promoverá a exclusão definitiva dos dados pessoais dos seus bancos de dados.

6.5. Registros de Interações Automatizadas. Os registros de interações realizadas por meio de funcionalidades de atendimento automatizado, chatbot ou mensageria poderão ser armazenados pelo período necessário

para: execução das funcionalidades contratadas; segurança da informação e prevenção de fraudes; cumprimento de obrigações legais e exercício regular de direitos em processos administrativos, judiciais ou arbitrais. Após o término da finalidade, tais registros poderão ser anonimizados ou eliminados, conforme critérios técnicos e legais aplicáveis.

7. COMO A JESTY PDV GARANTE A SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES?

A Jesty PDV respeita os princípios da segurança, prevenção e responsabilização previstos na legislação aplicável à proteção de dados pessoais, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD). Com isso, adota medidas técnicas e administrativas apropriadas para proteger as informações pessoais contra acessos não autorizados, destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Dentre as medidas implementadas destacam-se: criptografia de dados sensíveis, controle restrito de acesso às informações, armazenamento seguro em servidores protegidos, além de monitoramento contínuo contra ameaças cibernéticas. No entanto, é importante esclarecer que, apesar dos esforços, nenhum sistema é absolutamente imune a ataques cibernéticos ou falhas operacionais.

Ainda que a Jesty PDV empregue os recursos mais avançados disponíveis na área de segurança da informação e mantenha processos constantes de atualização, auditoria e aperfeiçoamento de seus sistemas, o Usuário reconhece que nenhum ambiente virtual é absolutamente imune a falhas, vulnerabilidades ou tentativas de exploração maliciosa por terceiros. Assim, a Jesty PDV não poderá ser responsabilizada por eventos decorrentes de ataques cibernéticos ou falhas inevitáveis, desde que tenha adotado as medidas razoáveis esperadas para a mitigação de riscos.

O desempenho e a segurança da Plataforma podem variar conforme o ambiente de uso do cliente (hardware, navegador, rede local etc.). Adicionalmente, a Jesty PDV isenta-se de responsabilidade por eventos oriundos de falhas no ambiente do cliente, tais como problemas de conexão com a internet, configurações inadequadas de hardware, limitações de infraestrutura local ou falhas em servidores próprios.

Os dados armazenados são submetidos a rotinas de backup regulares com periodicidade semanal, ou menor conforme necessidade operacional. A empresa garante uma disponibilidade mínima de 96% (noventa e seis por cento), considerando fatores externos e manutenção programada. O sistema está em constante atualização para mitigar vulnerabilidades e reduzir a ocorrência de falhas, bugs ou interrupções, cuja possibilidade deve ser compreendida pelo usuário como inerente ao uso de tecnologia.

8. QUAIS SÃO OS *BROWSERS* COMPATÍVEIS COM A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA JESTY PDV?

A utilização de determinados *browsers* pode criar incompatibilidade com o sistema de segurança e recursos utilizados pela Jesty PDV. Os *browsers* mais adequados para navegar são sempre os navegadores mais modernos e conhecidos (*Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge*), que devem ser adquiridos com distribuidores autorizados, que podem garantir a autenticidade do *software*. Alguns distribuidores fornecem os *browsers* através da própria internet, por meio de download.

Todos os problemas referentes ao *browser* devem ser reportados aos seus respectivos fornecedores ou distribuidores. A Jesty PDV não se responsabiliza por problemas causados pelo *browser*, ou por problemas oriundos da utilização de *browser* incompatível com navegação segura.

Além das informações supracitadas, cabe ressaltar que a modalidade e o formato do Software da Jesty PDV baseiam-se na versão desktop, WEB e um formato por meio de aplicativo, com acesso válido 24 horas por dia.

Também não nos responsabilizamos pela não realização de operações que sejam decorrentes de fatos, atos ou omissões ocasionadas por outros prestadores de serviços contratados pelo Usuário, tais como prestadores de serviços de telecomunicação, inclusive transmissão de dados via cabo ou fibras óticas, provedores de acesso à Internet ou, ainda, por falhas do terminal de acesso à Internet do Usuário, entre outros.

O serviço poderá ser interrompido a qualquer momento, mediante aviso prévio. Nessa hipótese, será fornecida uma cópia dos dados, incluindo registros do banco de dados e arquivos binários relacionados à conta do assinante, independentemente do formato.

Ressalta-se que os dados cadastrados e os arquivos enviados pelos usuários são de responsabilidade exclusiva destes, bem como seus respectivos conteúdos, não sendo atribuída qualquer responsabilidade à plataforma ou ao software.

9. A JESTY PDV UTILIZA COOKIES?

A Cily Systems utiliza *cookies*, *scripts* e outras tecnologias de rastreamento para assegurar o funcionamento adequado da Plataforma Jesty PDV, melhorar a experiência de navegação dos usuários e personalizar conteúdos e funcionalidades com base em padrões de uso. Esses recursos possibilitam o fornecimento de serviços mais eficientes, seguros e alinhados às preferências de cada usuário.

9.1. Finalidades do uso de cookies. Os cookies permitem reconhecer o dispositivo do usuário, registrar preferências, autenticar sessões, fornecer conteúdos relevantes, garantir a segurança de acesso e coletar informações técnicas, como tipo de navegador, resolução da tela, páginas acessadas, duração das visitas, localização aproximada, entre outras. Tais dados são utilizados para fins estatísticos, de segurança da informação, desempenho da Plataforma e melhoria contínua dos serviços prestados.

9.2. Tipos de cookies utilizados. A Plataforma poderá utilizar cookies estritamente necessários (essenciais ao funcionamento), cookies de desempenho (voltados à análise e métricas de uso), cookies funcionais (para lembrar preferências e configurações do usuário) e cookies de marketing (voltados à entrega de anúncios personalizados).

9.3. Consentimento e gerenciamento de preferências. Ao acessar a Plataforma Jesty PDV, o usuário será informado sobre o uso de cookies e poderá, por meio do banner de consentimento exibido no navegador, aceitar ou recusar o uso de determinadas categorias. O gerenciamento também pode ser feito diretamente nas configurações do navegador, sendo possível bloquear ou excluir cookies a qualquer momento, com a ressalva de que tal ação poderá impactar a experiência e funcionalidade da Plataforma.

9.4. Relatórios e tratamento dos dados de navegação. As informações coletadas por meio dessas tecnologias poderão ser analisadas por ferramentas de terceiros contratados, exclusivamente para fins estatísticos, técnicos e de melhoria de desempenho. A Cily Systems assegura que tais dados não serão utilizados para fins discriminatórios ou abusivos, respeitando integralmente os direitos dos titulares e os princípios da LGPD.

10. A JESTY PDV COMPARTILHA OS DADOS COLETADOS COM TERCEIROS?

A Jesty PDV poderá compartilhar dados pessoais dos usuários com parceiros e prestadores de serviços essenciais à operação da Plataforma, de forma limitada, proporcional e fundamentada na finalidade específica do tratamento. Isso inclui, mas não se limita a, provedores de serviços de pagamento, serviços de mensageria e comunicação digital, soluções de inteligência artificial, infraestrutura tecnológica, armazenamento em nuvem, segurança da informação, suporte técnico, APIs e integrações necessárias ao funcionamento das funcionalidades disponibilizadas aos usuários, sempre sob contratos que garantam a confidencialidade, integridade, segurança e uso adequado dos dados, em conformidade com a legislação vigente.

No contexto das funcionalidades que envolvam atendimento automatizado, comunicação por aplicativos de mensageria ou integrações tecnológicas externas, poderá ocorrer o compartilhamento de dados pessoais com plataformas de terceiros, incluindo, mas não se limitando à empresa Meta Platforms Inc. (responsável pelo WhatsApp), bem como com provedores de tecnologia e serviços de inteligência artificial, na medida estritamente necessária para viabilizar a execução das funcionalidades contratadas pelo usuário. Nessas hipóteses, tais terceiros poderão atuar como agentes de tratamento independentes, sujeitos às suas próprias políticas de privacidade e termos de uso.

Quando houver utilização de tecnologias de inteligência artificial fornecidas por terceiros, o tratamento de dados ocorrerá de forma limitada à finalidade operacional das funcionalidades contratadas, não sendo autorizado o uso dos dados pessoais para treinamento de modelos de terceiros, salvo quando expressamente informado ou permitido pela legislação aplicável.

Atualmente, o compartilhamento de dados ocorre, de forma indireta e controlada, com a empresa PagSeguro, exclusivamente para possibilitar a execução de transações financeiras de forma segura e eficiente. Esse compartilhamento é restrito aos dados estritamente necessários para a autenticação e processamento do pagamento, estando em conformidade com os princípios da necessidade e da finalidade previstos na LGPD.

Todos os terceiros com os quais os dados são compartilhados devem estar contratualmente obrigados a observar as diretrizes legais aplicáveis à proteção de dados pessoais, incluindo a adoção de medidas de segurança compatíveis com o padrão da indústria e a vedação ao uso dos dados para finalidades diversas daquelas previstas nesta Política. A Jesty PDV não realiza, em hipótese alguma, venda ou cessão irrestrita de dados a terceiros para fins comerciais alheios à execução da Plataforma.

11. DO DIREITO DO USUÁRIO, COMO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS

É assegurado ao Usuário, a qualquer momento, mediante requisição direta à Cily Systems por meio do e-mail contato@jestypdv.com.br requerer:

- a. Confirmação da existência de tratamento dos Dados Pessoais;
- b. Acesso aos Dados Pessoais os quais a Jesty PDV trata;
- c. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- e. Portabilidade dos dados a outro fornecedor;
- f. Eliminação do Dados Pessoais tratados com o consentimento do Usuário, exceto nas hipóteses previstas no Art. 16 da LGPD;

- g. Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências negativas; e
- h. Revogação do consentimento, quando aplicável.

Nos casos em que a Cily Systems atuar como Operadora de Dados Pessoais em nome do estabelecimento contratante, o titular deverá exercer seus direitos diretamente perante o estabelecimento controlador, sem prejuízo da colaboração técnica da Cily Systems quando necessário.

Caso o Usuário queira ter a confirmação de existência ou o acesso aos seus Dados Pessoais, a Jesty PDV providenciará em até 20 (vinte) dias úteis, contados da data do requerimento do Usuário, tais informações em formato simplificado; e em até 15 (quinze) dias, contados da data do requerimento do Usuário, uma declaração clara e completa, que indique a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

12. INFORMAÇÕES DE ENCERRAMENTO DA CONTA

No caso de encerramento da conta, basta que o usuário permaneça inadimplente quanto ao pagamento de manutenção da plataforma ou pelo painel de configurações do site, quando disponível. Caso haja pendências financeiras ou contratuais, a conta só poderá ser excluída após a regularização.

Algumas informações poderão ser mantidas para cumprimento de obrigações legais, mesmo após o cancelamento da conta. Após o recebimento da solicitação a conta será encerrada em até 15 (quinze) dias.

13. ALTERAÇÃO NESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Na hipótese de ocorrer qualquer alteração em relação à finalidade específica do tratamento de Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis prevista, ou na forma e duração do referido tratamento, na identificação da Cily Systems como controladora e operadora dos dados ou nas informações compartilhadas pela Cily Systems e sua finalidade, esta se compromete a informar aos Usuários, com destaque de forma específica do teor das alterações, podendo o Titular, nos casos em que o seu consentimento é exigido, revogá-lo, caso não concorde com as novas condições.

14. ENCARREGADO DA CILY SYSTEMS

Nos termos do art. 41 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a Cily Systems designa como Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais o Sr. Rafael Dantas, a esta Política de Privacidade, poderá entrar em contato com o Encarregado por meio do seguinte canal oficial:

E-mail: contato@jestypdv.com.br

Outros meios de contato: conforme disponibilizado nos canais oficiais da Plataforma Jesty PDV.

A Cily Systems compromete-se a responder às solicitações com transparência e dentro dos prazos legais, adotando as medidas necessárias para garantir a proteção dos direitos dos titulares e a conformidade com a legislação vigente.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Direitos de Terceiros. Estes termos não criam quaisquer direitos benéficos de terceiros para qualquer indivíduo ou entidade.

15.2. Acordo Completo. Estes termos constituem o acordo e entendimento completos relacionados ao objeto deste contrato e substituem quaisquer acordos, arranjos ou entendimentos anteriores e contemporâneos relacionados ao objeto deste contrato, mas não incluem quaisquer termos legalmente implícitos que possam ser excluídos por contrato.

15.3. Validade das Disposições. Se qualquer disposição destas cláusulas for ou se tornar ilegal, inválida ou inexecutável a qualquer momento, a legalidade, validade e exequibilidade de todas as outras disposições não serão comprometidas de forma alguma. Tais disposições ilegais, inválidas ou inexecutáveis nestes termos serão consideradas como tendo sido modificadas e substituídas por tais disposições ou acordos legais, válidos e exequíveis, que devem estar de acordo com os desejos e propósitos comerciais perseguidos e refletidos por nós e por você tanto quanto possível nestes termos.

15.4. Direito de Alteração e Notificação de Modificações. A Jesty PDV reserva-se o direito de fazer alterações, emendas, suplementos ou modificações, a seu exclusivo critério, incluindo, entre outros, e quaisquer alterações nas taxas e políticas de compensação. Sempre que houver quaisquer alterações os usuários serão cientificados por e-mail.

15.5. Vigência de Termos Revisados. Os termos revisados entrarão em vigor imediatamente após a publicação para quaisquer novos usuários do serviço Jesty PDV. Em todos os outros casos, os termos revisados entrarão em vigor para usuários existentes no primeiro dia: (i) a data em que o usuário clicar ou pressionar um botão para aceitar tais alterações em sua conta Jesty PDV, ou (ii) a data em que eles continuam a usar o serviço Jesty PDV para tais alterações após 30 (trinta) dias da notificação do Jesty PDV. Quaisquer

termos revisados serão aplicados ao uso dos serviços da Jesty PDV após a entrada em vigor dessas alterações.

16. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Caso os dados pessoais coletados sejam armazenados ou tratados em servidores localizados fora do território nacional, a Jesty PDV garante o cumprimento das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD, especialmente no que se refere à transferência internacional de dados, adotando medidas técnicas, administrativas e contratuais adequadas para assegurar a proteção das informações.

O uso de funcionalidades integradas a plataformas de mensageria, incluindo, mas não se limitando ao WhatsApp, bem como a utilização de provedores de infraestrutura tecnológica, computação em nuvem ou serviços de inteligência artificial, poderá implicar transferência internacional de dados pessoais para servidores localizados fora do Brasil, inclusive para países que possuam legislação de proteção de dados distinta. Nessas hipóteses, a Cily Systems adotará medidas destinadas a garantir níveis adequados de proteção de dados pessoais, nos termos dos artigos 33 a 36 da LGPD.

A transferência internacional poderá ocorrer com fundamento nas hipóteses previstas no artigo 33 da LGPD, incluindo a utilização de cláusulas contratuais específicas ou padrões contratuais aprovados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados — ANPD, a adoção de garantias adequadas de proteção de dados pessoais, certificações, selos ou mecanismos reconhecidos de conformidade, bem como quando necessária para

execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados ao titular ou para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

A Cily Systems adotará medidas técnicas e administrativas aptas a assegurar nível de proteção de dados pessoais equivalente ao exigido pela legislação brasileira, inclusive mediante avaliação prévia de fornecedores e exigência de obrigações contratuais de confidencialidade, segurança da informação, limitação de finalidade e proteção contra acesso não autorizado.

Sempre que possível e aplicável, serão adotadas práticas de minimização de dados, com transferência apenas das informações estritamente necessárias para a execução das funcionalidades contratadas.

17. DIREITO DE PETIÇÃO À ANPD

Nos termos do artigo 18, §1º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), o titular dos dados poderá apresentar reclamação diretamente à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) caso entenda que seus direitos foram infringidos ou que não obteve resposta adequada da Cily Systems quanto às solicitações relacionadas ao tratamento de seus dados pessoais.

Antes de acionar a ANPD, recomenda-se que o titular entre em contato com a Cily Systems por meio dos canais disponibilizados nesta Política, permitindo a solução administrativa da questão de forma célere e eficiente.

A Cily Systems se compromete a colaborar com a ANPD, fornecendo as informações e esclarecimentos que lhe forem solicitados, dentro dos prazos

legais, visando à preservação dos direitos dos titulares e à conformidade regulatória.

18. EXCLUSÃO E ANONIMIZAÇÃO DE DADOS

A Cily Systems assegura ao titular o direito de solicitar, a qualquer momento, a exclusão ou anonimização de seus dados pessoais, desde que não haja fundamento legal ou regulatório que justifique sua retenção.

Conforme o disposto no artigo 15 da LGPD, os dados pessoais serão mantidos somente durante o período necessário ao cumprimento de suas finalidades originais, bem como para atendimento a obrigações legais, regulatórias ou contratuais.

Encerradas tais finalidades ou decorrido o prazo de retenção previsto em lei, os dados serão definitivamente eliminados dos repositórios da Cily Systems, ou, quando tecnicamente viável e permitido, anonimizados de forma a impossibilitar a identificação do titular.

A anonimização será conduzida segundo técnicas e boas práticas reconhecidas pelo mercado, com vistas à preservação da privacidade e à mitigação de riscos associados ao tratamento de dados.

19. TRATAMENTO DE DADOS EM ATENDIMENTO AUTOMATIZADO VIA WHATSAPP

A Plataforma Jesty PDV poderá disponibilizar funcionalidades de atendimento automatizado por meio de chatbot, sistemas de inteligência artificial, automações e integrações com aplicativos de mensageria, incluindo, mas não se limitando ao WhatsApp, com a finalidade de possibilitar a comunicação entre os estabelecimentos contratantes e seus clientes finais, a prestação de suporte, a realização de pedidos, o envio de

informações comerciais, o acompanhamento de solicitações e demais interações relacionadas aos serviços oferecidos pelos usuários da Plataforma.

Nessas situações, o estabelecimento contratante será considerado o Controlador dos dados pessoais de seus clientes finais, sendo responsável pela definição das finalidades do tratamento, pela escolha das bases legais aplicáveis, pela transparência perante os titulares e pelo cumprimento das obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD. Considerando que o estabelecimento contratante é o controlador dos dados pessoais de seus clientes finais, eventuais solicitações relacionadas ao exercício de direitos previstos na LGPD deverão ser direcionadas prioritariamente ao referido estabelecimento, sem prejuízo da cooperação técnica da Cily Systems quando necessário.

A Cily Systems atuará, nesse contexto, exclusivamente na condição de Operadora de Dados Pessoais, realizando o processamento técnico das informações necessárias ao funcionamento das funcionalidades contratadas, conforme as instruções fornecidas pelo estabelecimento controlador e dentro dos limites da infraestrutura tecnológica disponibilizada. A Cily Systems não possui ingerência sobre o conteúdo das mensagens, decisões comerciais, negociações ou informações inseridas pelos usuários ou estabelecimentos contratantes nas interações realizadas por meio das funcionalidades automatizadas, limitando-se à disponibilização da infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da Plataforma.

A plataforma de mensageria utilizada, incluindo serviços fornecidos pela empresa Meta Platforms Inc. (WhatsApp), poderá atuar como agente de tratamento independente, sujeita às suas próprias políticas de privacidade e

termos de uso, não sendo a Cily Systems responsável pelas práticas adotadas por tais terceiros.

Os titulares dos dados pessoais que interagirem com os estabelecimentos contratantes por meio das funcionalidades de atendimento automatizado deverão exercer seus direitos diretamente perante o estabelecimento controlador, responsável pela gestão da relação com seus clientes finais, sem prejuízo da cooperação técnica da Cily Systems quando necessário e juridicamente aplicável.

O usuário reconhece que as interações poderão ser realizadas por sistemas automatizados baseados em inteligência artificial, que operam a partir de modelos estatísticos e podem apresentar limitações técnicas, imprecisões, inconsistências ou falhas inerentes à tecnologia empregada, não havendo garantia de funcionamento ininterrupto, ausência de erros ou total adequação das respostas às expectativas do usuário. Reconhece, ainda, que as funcionalidades automatizadas não substituem integralmente o atendimento humano, podendo ser necessária intervenção manual para determinadas situações.

A Cily Systems não se responsabiliza pelo conteúdo inserido pelos estabelecimentos contratantes, pelos clientes finais ou por quaisquer terceiros nas interações realizadas por meio dos sistemas automatizados, nem por interpretações, decisões comerciais, negociações ou comunicações decorrentes dessas interações. Eventuais respostas geradas por sistemas automatizados possuem caráter meramente informativo e operacional, podendo sofrer variações ou imprecisões inerentes à tecnologia utilizada. A Cily Systems também não será responsável pelas políticas comerciais adotadas pelos estabelecimentos, pelos preços praticados, condições de venda, disponibilidade de produtos ou serviços, cumprimento de ofertas,

obrigações contratuais assumidas pelos estabelecimentos perante seus clientes ou quaisquer decisões tomadas no relacionamento comercial, limitando-se sua atuação à disponibilização da infraestrutura tecnológica necessária à operação da Plataforma.

As funcionalidades de atendimento automatizado disponibilizadas pela Plataforma não são destinadas ao tratamento intencional de dados pessoais sensíveis, nos termos da legislação aplicável, sendo vedado ao estabelecimento contratante solicitar ou incentivar o envio dessas informações por meio das funcionalidades automatizadas, salvo quando houver base legal específica e adequada. O envio de informações dessa natureza pelo titular ocorrerá por sua exclusiva iniciativa e responsabilidade. Caso o titular forneça dados sensíveis espontaneamente, o tratamento ocorrerá exclusivamente na medida necessária para execução técnica da funcionalidade, sem utilização para quaisquer outras finalidades pela Cily Systems.

O tratamento de dados pessoais no contexto das funcionalidades de atendimento automatizado ocorrerá predominantemente com fundamento na execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados à relação entre o titular e o estabelecimento contratante, no legítimo interesse do estabelecimento controlador, observados os direitos e liberdades fundamentais do titular, e no cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, quando aplicável.

Os registros de interações realizadas por meio das funcionalidades de atendimento automatizado poderão ser armazenados pelo período necessário para a execução das funcionalidades contratadas, segurança da informação, prevenção de fraudes, cumprimento de obrigações legais e exercício regular de direitos em processos administrativos, judiciais ou

arbitrais, podendo posteriormente ser anonimizados por técnicas irreversíveis ou eliminados conforme critérios técnicos e legais aplicáveis.

Quando houver utilização de tecnologias de inteligência artificial fornecidas por terceiros, o tratamento de dados ocorrerá exclusivamente para viabilização operacional das funcionalidades contratadas, não sendo autorizado o uso de dados pessoais identificáveis para treinamento de modelos de terceiros.

O uso das funcionalidades integradas a plataformas de mensageria poderá implicar transferência internacional de dados pessoais, hipótese em que serão observadas as disposições legais aplicáveis, incluindo as previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, sendo adotadas medidas técnicas, administrativas e contratuais destinadas a assegurar nível de proteção equivalente ao exigido pela legislação brasileira.

A Cily Systems não se responsabiliza por indisponibilidades, interrupções ou falhas decorrentes de serviços de terceiros integrados, incluindo plataformas de mensageria, provedores de inteligência artificial ou infraestrutura externa.