

POLÍTICA DE PRIVACIDADE
SETEMBRO/2023

A **ZAK** é uma das marcas e nome fantasia da ZAK DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA., inscrita no CNPJ/ME sob nº 38.044.974/0001-40, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Funchal, nº 538, 2º Andar, Sala 10, Vila Olímpia, CEP 04551-060.

Nós da **ZAK** entendemos a importância da sua privacidade e compreendemos a necessidade da transparência sobre os processos de coleta e tratamento de seus dados pessoais (que são informações relacionadas a uma pessoa natural identificada ou identificável, ou seja, dados que permitem identificar você de alguma forma).

Dessa forma, essa Política de Privacidade (“Política”) tem o objetivo principal de oferecer informações sobre os tratamentos de dados pessoais realizados para o desenvolvimento das nossas atividades, contemplando os seguintes tópicos:

1. **Definições importantes**
2. **Nossa atuação e finalidades de uso dos dados pessoais**
3. **Dados pessoais que tratamos**
4. **Armazenamento dos dados pessoais**
5. **Segurança dos dados pessoais**
6. **Compartilhamento dos dados pessoais**
7. **Direitos dos titulares de dados pessoais**
8. **Atualizações da política de privacidade**
9. **Contato e dúvidas**

1. Definições importantes

A **ZAK** trata dados pessoais na disponibilização do Sistema ZAK, nos seguintes contextos:

Soluções para Nosso(s) Cliente(s)	são as soluções integradas em um único sistema para a organização e gerenciamento das operações decorrentes das atividades de restaurantes (Sistema ZAK), possibilitando ao Nosso Cliente ter controle da sua operação, da sua relação com o Cliente Final e oferecer hospitalidade em todos os canais
Intermediação com Cliente Final	são as interações com o Cliente Final , decorrentes do uso das Soluções para Nosso Cliente , como no caso de consumidores que desejam comprar produtos de restaurantes que utilizam o nosso Sistema ZAK

Esta Política é aplicável para as seguintes pessoas (titulares de dados pessoais):

Nosso(s) Cliente(s)	pessoa física ou jurídica que contratou a ZAK para a disponibilização de Soluções para Nossos Clientes
----------------------------	--

Colaboradores do Nosso Cliente	pessoas físicas que operam o Sistema ZAK em nome dos Nossos Clientes e utilizam nossas Soluções para Nossos Clientes para desempenharem suas atividades
Cliente(s) Final(is)	consumidor ou cliente final que se beneficia da Intermediação com Cliente Final para adquirir e/ou usufruir de produtos ou serviços dos Nossos Clientes

Para facilitar o entendimento da Política, adotamos as seguintes definições:

- **Dados pessoais:** informação que possa identificar uma pessoa natural (dados anonimizados não são dados pessoais, já que não identificam uma pessoa).
- **Dados pessoais sensíveis:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico.
- **Titular(es) de dados pessoais:** pessoa natural a quem os dados pessoais se referem. Nesta Política, são titulares de dados pessoais os **Nossos Clientes**, os **Colaboradores do Nosso Cliente** e o **Cliente Final** (em conjunto “**Usuários**”).
- **Tratamento de dados:** toda operação feita com dados pessoais, desde a coleta, acesso, utilização, armazenamento, transferência até a eliminação dos dados.
- **Controlador de dados pessoais:** pessoa que decide sobre o tratamento de dados pessoais. Dependendo da situação, o controlador poderá ser a **ZAK** ou um de **Nossos Clientes**. No caso do site da **ZAK**, a controladora é a própria **ZAK**.
- **Operador de dados pessoais:** pessoa que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador. Em muitas situações, para que **Nossos Clientes** possam oferecer seus produtos e serviços ao **Cliente Final**, a **ZAK** agirá como operadora de dados pessoais.
- **Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD:** órgão responsável pela fiscalização do cumprimento da LGPD.
- **Encarregado de proteção de dados:** pessoa responsável pela comunicação com os titulares de dados pessoais, a ANPD e terceiros em geral; toda empresa deve indicar um Encarregado e na **ZAK** ele pode ser contato no e-mail **dpo@zak.app**.

2. Nossa atuação e finalidades de uso dos dados pessoais

Para a disponibilização de **Soluções para Nossos Clientes** e para a **Intermediação com Cliente Final**, o Sistema ZAK coleta dados pessoais dos **Nossos Clientes**, dos **Colaboradores do Nosso Cliente** e dos **Clientes Finais**, sempre que relacionados a uma pessoa física. Essa coleta pode ocorrer diretamente no Sistema ZAK, como quando você preencher o seu cadastro em nossas aplicações, o que inclui, mas não se limita ao cadastro no website da ZAK e/ou por intermédio de consultores e parceiros comerciais da ZAK, ou por meio de terceiros que integram as **Soluções para Nossos Clientes**, como as plataformas de intermediação de delivery ou serviços de rede social para criação ou login em nossas aplicações.

Dependendo da operação, a **ZAK** poderá atuar como controladora ou operadora. **Nossos Clientes** são controladores de dados pessoais quando decidem sobre o uso dos dados pessoais

dos **Colaborador do Nosso Cliente**, de **Cientes Finais** ou de terceiros (inclusive a **ZAK**). Nesses casos, a **ZAK** é apenas operadora, agindo em nome e conforme orientações dos **Nossos Clientes**. A **ZAK** também poderá ser controladora de dados pessoais na disponibilização das **Soluções para Nossos Clientes** ou na **Intermediação com Cliente Final** quando decidir sobre o uso dos dados pessoais for da **ZAK**.

A **ZAK** sempre tratará dados pessoais para finalidades legítimas, específicas, explícitas e de acordo com a legislação, como para cumprir um contrato, uma obrigação legal ou defender seus direitos em processos judiciais ou extrajudiciais. Assim, conforme o caso, a **ZAK** poderá tratar dados pessoais para as seguintes finalidades:

- Disponibilizar nossas **Soluções para Nossos Clientes** e a **Intermediação com Cliente Final**.
- Cadastrar e, quando aplicável, personalizar o Sistema ZAK para você.
- Verificar e/ou autenticar a sua identidade ao acessar o Sistema ZAK ou utilizar as **Soluções para Nossos Clientes** ou **Intermediação com Cliente Final**.
- Cadastrar os **Colaboradores do Nosso Cliente** no Sistema ZAK, para acesso à conta do **Nosso Cliente**.
- Armazenar, gerenciar e acessar seus dados relacionados à sua conta no Sistema ZAK ou às suas solicitações, bem como para formar banco de dados.
- Possibilitar a emissão de cupons fiscais pelo **Nosso Cliente**.
- Compartilhar seus dados pessoais, inclusive dos **Cientes Finais**, com **Nossos Clientes** e/ou empresas terceiras contratadas por **Nossos Clientes** para: (i) identificar os pedidos dos **Cientes Finais**; (ii) intermediar e/ou prestar os serviços de pagamento; (iii) realizar entregas e, quando for o caso, as cobranças.
- Disponibilizar newsletter, materiais promocionais, ofertas, promoções, vantagens e oportunidades de eventos.
- Veicular anúncios de produtos que possam ser de seu interesse, incluindo publicidade direcionada pelos seus dados de navegação, fornecidos ou não por **Nossos Clientes** ou seus parceiros terceiros, como as plataformas de intermediação de delivery.
- Acompanhar o status e as rotas de entrega dos pedidos feitos por meio do Sistema ZAK aos **Nossos Clientes**.
- Elaborar reportes de eficiência a partir dos dados relacionados aos pedidos, entregas e pagamentos feitos pelos **Cientes Finais**.
- Desenvolver modelos com indicadores de performance para o contínuo aperfeiçoamento dos serviços da **ZAK**.
- Divulgar e oferecer vantagens em serviços fornecidos por terceiros com integração no Sistema ZAK.
- Realizar pesquisas periódicas de satisfação e relatórios de uso e operação das plataformas e aplicações da **ZAK** e/ou de terceiros com os quais mantemos relações.
- Identificar e combater fraudes e o cometimento de irregularidades, com base em avaliações de risco, dados bancários, de antecedentes e banco de dados de serviços de proteção ao crédito.

- Realizar prospecção e negociação com terceiros que desejem celebrar contratos comerciais e estratégicos com a **ZAK**.
- Cumprir ordem judicial ou exigências de autoridades públicas, bem como obrigações legais e regulatórias da **ZAK**, suas controladoras, subsidiárias ou afiliadas.
- Ajuizar, contestar, participar e auxiliar processos judiciais ou administrativos, visando a defesa de direitos e interesses da **ZAK**.
- Atender e prestar suporte aos **Nossos Clientes**, diretamente ou por meio dos **Colaboradores do Nosso Cliente**, sobre nossos serviços ou solicitações e dúvidas dos **Clientes Finais**.
- Contatar você por telefone, e-mail, mensagens de WhatsApp, avisos no Sistema ZAK, ou outros meios de comunicação possíveis, inclusive para envio de notificações ou *push* sobre alterações e atualizações dos serviços, informações de utilização de sua conta, newsletter, materiais promocionais, ofertas, promoções, vantagens e oportunidades de eventos, anúncios de produtos que possam ser de seu interesse e para dirimir dúvidas, reclamação ou problemas, bem como solicitar sua opinião relacionada com a utilização dos nossos sistemas e aplicações.
- Compartilhar com ou receber seus dados pessoais de terceiros que possuam soluções que integrem com o Sistema ZAK e/ou mantenham relação com a **ZAK**, para as finalidades aqui descritas, e desde que haja uma hipótese legal que justifique o compartilhamento ou recebimento.
- Transferir seus dados para novas empresas proprietárias, apenas em caso de venda de participação, incorporação, fusão, aquisição e demais operações que possam alterar a estrutura ou o controle societário da **ZAK**.
- Anunciar conteúdos publicitários, ações promocionais e campanhas de marketing e remarketing, através de visualizações da plataforma de navegação. Inclusive, compartilhar seus dados pessoais com terceiros para realização de ações de publicidade e marketing em nome da **ZAK**.
- Realizar consultas de informações decorrentes de operações de crédito no Sistema de Informações de Crédito (SCR) do Banco Central.
- Captação de dados pela equipe de Tecnologia da Informação (TI), como rastreamento de endereço de IP, relatório de erro e diagnóstico, e/ou quaisquer outras informações pertinentes a realização de reparos e correções de erros para garantir o funcionamento correto do Sistema ZAK.

3. Dados pessoais que tratamos

Quando você utiliza o Sistema ZAK, podemos tratar os seguintes dados pessoais:

Nosso Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Nome do(s) representante(s) • CPF, RG ou outro documento de identidade pessoal do(s) representante(s) • Telefone/celular do(s) representante(s) • E-mail do(s) representante(s) • Dados do dispositivo que acessou o Sistema ZAK
----------------------	--

Colaboradores do Nosso Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Nome • Telefone/celular • E-mail • Registro de atividades no Sistema ZAK
Cliente Final	<ul style="list-style-type: none"> • Nome • Telefone/celular • E-mail • CPF, RG ou outro documento de identidade pessoal • Data de nascimento • Dados incluídos nas observações dos pedidos (como aviso de alergias, datas comemorativas e outras circunstâncias especiais) • Endereço de entrega • Dados bancários/financeiros • Foto (opcional) • Registro de utilização do Sistema ZAK • Geolocalização

A **ZAK** poderá tratar também as informações pessoais que você forneça diretamente nos canais de comunicação dos **Nossos Clientes** ou da **ZAK**, como nossas plataformas, telefone e e-mail.

IMPORTANTE! A disponibilização e funcionamento do Sistema ZAK aos **Nossos Clientes**, com todas as suas funcionalidades, depende de integração com serviços/aplicativos de terceiros (como aplicativos de delivery e serviços de pagamento). **A ZAK não se responsabiliza por eventuais descumprimentos dos termos de uso e/ou regulamentos desses terceiros, nem pelo tratamento de dados que eles realizarem.**

3.1. Coleta automática de dados pessoais

Utilizamos cookies e outras tecnologias de extração automática de informações com a finalidade de oferecer a melhor experiência durante a utilização do Sistema ZAK, a ZAK pode utilizar “cookies” (pedaços de texto de informação que um site transfere para o disco rígido de um indivíduo ou de um outro site/navegador para fins de manutenção de registros) para: (i) garantir a maior segurança durante a navegação; (ii) aperfeiçoar a usabilidade e interatividade do Sistema **ZAK**; (iii) fazer ofertas e/ou dar informações relevantes ao **Usuário**; (iv) buscar maior eficiência com relação à frequência na utilização do Sistema ZAK; (v) responder dúvidas e solicitações; e (vi) realizar pesquisas de comunicação e marketing de relacionamento, para melhorar os serviços prestados pela **ZAK**.

3.2. Dados pessoais sensíveis

A **ZAK** não solicita dados pessoais sensíveis. Entretanto, se você optar informá-los (como fornecer uma foto para customizar seu perfil, quando possível, ou informar alguma restrição alimentar por conta de uma determinada alergia), estes serão usados apenas para as finalidades previstas nesta Política, observada a legislação aplicável.

3.3. Dados de crianças e adolescentes

A **ZAK** não solicita dados pessoais de menores de 18 (dezoito) anos, tendo em vista que as **Soluções para Nossos Clientes** e a **Intermediação com Cliente Final** não são destinadas para menores. Caso a **ZAK** identifique qualquer dado pessoal de menores em nosso banco de dados, esse será excluído de forma segura e definitiva.

4. Armazenamento dos dados pessoais

Os dados pessoais coletados pela **ZAK** são armazenados através do serviço de armazenagem em nuvem AWS e permanecerão armazenados enquanto o **Usuário** mantiver relações comerciais com a **ZAK** e/ou **Nossos Clientes**, bem como para as finalidades que tratamos nesta Política.

Ainda, o **Usuário** poderá exercer seus direitos com relação aos seus dados pessoais, como a exclusão, retificação ou anonimização, e a **ZAK** irá atendê-lo, a menos que haja uma justificativa legal para que os dados sejam mantidos, incluindo:

- Problemas com você, como pendência de pagamento, reclamações ou demandas em curso.
- Obrigação legal, como questões fiscais ou contábeis, ou ordem judicial.
- Prevenção de fraudes e cumprimento de obrigações comerciais e contratuais com terceiros.
- Interesses de negócio da **ZAK**, desde que seus direitos sejam preservados.

A **ZAK** também poderá eliminar as suas informações pessoais por critérios próprios de não conformidade, não havendo, de nossa parte, o dever de guarda delas.

A **ZAK**, sempre que possível, irá anonimizar os seus Dados Pessoais antes do compartilhamento e solicitará aos terceiros que mantenham a confidencialidade e segurança das informações compartilhadas.

Todos os Dados Pessoais coletados pela **ZAK** são armazenados pelo período necessário para atender as finalidades descritas nesta Política de Privacidade ou até que Você, como titular, exerça os seus direitos de oposição ou cancelamento, solicitando a exclusão do Dado Pessoal ou retirando o seu consentimento. Uma vez que os Dados Pessoais não sejam mais necessários ou relevantes para a finalidade específica ou que Você exerça, como titular, os direitos aqui mencionados, eles serão excluídos de nossa base de dados.

Todavia, mesmo que a finalidade tenha sido concluída ou que Você tenha retirado seu consentimento ou solicitado a exclusão de seus Dados Pessoais, a **ZAK** poderá mantê-los armazenados, se necessário para resguardar seus direitos, cumprir ordens judiciais ou requisições emanadas de autoridades competentes, bem como para cumprir de obrigações legais e regulatórias.

5. Segurança dos dados pessoais

A **ZAK** utiliza sistemas e procedimentos que atendem boas práticas de mercado para a segurança das suas informações pessoais, como tecnologias de pseudonimização e criptografia para proteção dos **Usuários** contra acessos não-autorizado e retenção desnecessária de dados pessoais em nosso sistema.

É importante reforçar que nenhuma plataforma estará totalmente imune a ameaças. Embora a **ZAK** tome medidas para proteger seus dados pessoais, não podemos garantir a segurança de suas informações transmitidas, em vista de ocorrências das mais diversas naturezas que nossos sistemas estejam sujeitos.

Ainda, não temos qualquer ingerência sobre os sistemas e medidas de segurança de terceiros com os quais mantemos relações comerciais e aos quais seus dados pessoais possam ser compartilhados, acessados ou processados. Da mesma forma, **nós não nos responsabilizamos pelos Usuários**, inclusive caso exponham dados pessoais de forma indevida, por isso é importante que os próprios **Usuários** mantenham a segurança das senhas de acesso vinculados aos seus cadastros, utilizem antivírus, utilizem versões atualizadas de navegadores, sistemas operacionais e demais software aplicáveis, bem como não compartilhamento de seu login e senha com terceiros, e adotem outros procedimentos de segurança para a dos dados pessoais.

6. Compartilhamento dos dados pessoais

Para o cumprimento das finalidades descritas nesta Política, a **ZAK** compartilhará os dados pessoais dos **Clientes Finais** com **Nossos Clientes**, bem como compartilhará, quando necessário, os dados pessoais de quaisquer **Usuários** com terceiros contratados pelos **Nossos Clientes** que integrem, direta ou indiretamente, as **Soluções para Nossos Clientes** e a **Intermediação com Cliente Final**.

6.1. Compartilhamento com autoridades

Os dados pessoais por nós coletados e as atividades registradas, bem como os registros dos tratamentos, poderão ser compartilhados com órgão ou entidade pública oficial, autoridades judiciais, regulatórias ou administrativas competentes, no contexto de fiscalizações, auditorias, processos ou procedimentos legais.

6.2. Transferência internacional

A **ZAK** utiliza *softwares* e servidores de terceiros que podem armazenar dados fora do país. Nesses casos, havendo transferência de dados pessoais para fora do Brasil, tomaremos as medidas e cuidados razoáveis para a proteção dos seus dados pessoais.

6.3. Compartilhamento com terceiros

Parceiros de negócios e prestadores de serviços de terceiros poderão tratar dados pessoais na forma prevista nesta Política, como no caso de provedores de serviços de meios de pagamento, intermediação de entrega ou fornecedores de serviços externos para viabilizar as atividades da **ZAK**, dentre eles ferramentas organizacionais, escritórios de advocacia ou contabilidade, gestão do nosso site ou redes sociais, agências de publicidade e marketing e criação de infraestruturas associadas ou realização de consultorias e auditorias.

De igual forma, os dados pessoais dos **Usuários** poderão ser compartilhados também com quaisquer controladoras, subsidiárias ou afiliadas da **ZAK**.

7. Direitos dos titulares de dados pessoais

Respeitamos os seus direitos como titular de dados pessoais e garantimos que você poderá solicitar a qualquer momento:

- **Confirmação do tratamento dos dados:** a **ZAK** confirmará se realiza o tratamento de seus dados pessoais.
- **Acesso aos dados:** você poderá ter acesso aos seus dados pessoais por nós tratados.
- **Correção de dados:** caso verifique algum dado incorreto, incompleto ou desatualizado, poderá nos pedir a sua alteração.
- **Anonimização, bloqueio e eliminação dos dados:** caso verifique o tratamento de dados desnecessários, excessivos ou em desconformidade com a legislação, poderá nos pedir a sua alteração.
- **Portabilidade dos dados:** a portabilidade dos dados pessoais poderá ser feita por cópia eletrônica de seus dados pessoais para fornecimento a terceiros, respeitadas informações os segredos comercial e industrial da **ZAK**.
- **Compartilhamento de dados:** a **ZAK** confirmará se compartilha seus dados pessoais com terceiros.
- **Informação sobre o consentimento:** você poderá questionar a possibilidade de não fornecer determinado consentimento e a consequências disso.
- **Revogação do consentimento:** para os dados pessoais coletados exclusivamente mediante consentimento, você poderá revogá-lo, sendo que os tratamentos realizados antes desse pedido de revogação continuarão válidos.

Quando você entrar em contato com a **ZAK** para o exercício dos direitos acima, a **ZAK** poderá coletar informações adicionais para confirmação da sua identidade, na medida de seu interesse e sua segurança.

8. Atualizações da política de privacidade

A **ZAK** poderá alterar esta Política a qualquer momento, garantindo a proteção e a transparência sobre seus processos de tratamento de dados pessoais. Nesses casos, sempre que possível, você será avisado por meio de nossos canais de comunicação disponíveis.

9. Contato e dúvidas

Os titulares de dados pessoais poderão fazer reclamações, solicitações ou pedidos de informação sobre o tratamento de seus dados pessoais, inclusive para o exercício dos direitos enquanto titulares de dados pessoais, por meio do envio de e-mail para o Encarregado de proteção de dados (DPO) da **ZAK**: **dpo@zak.app**.