



DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE PARA CLIENTES

1. Quem é a controladora de seus dados pessoais?

Esta Declaração de Privacidade aplica-se aos dados pessoais de clientes da Natura que tenham sido fornecidos à Natura por si ou pelo seu revendedor Natura. As referências a "Natura", "nós" ou "nossa" nesta Declaração de Privacidade significam a Natura Cosméticos S.A., sociedade anônima inscrita no CNPJ/MF sob o nº 71.673.990/0001-77 com sede na Avenida Alexandre Colares, nº 1188, Vila Jaguara, São Paulo/SP, CEP 05106-000, que é a controladora do tratamento dos seus dados pessoais.

A Natura será a controladora nos casos em que couber à Natura as decisões sobre o tratamento de seus dados pessoais.

A sua Consultora Natura é responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais, na qualidade de controladora. As Consultoras Natura são independentes e não são funcionárias da Natura. A Natura não é responsável pela utilização de seus dados pessoais quando coletados pelas Consultoras Natura. Isto significa que a Consultora Natura irá, independentemente das operações comerciais da Natura, tratar os seus dados pessoais para os fins que decidir e do modo que decidir, inclusive para os seus próprios fins de marketing. De um modo geral, espera-se que as Consultoras Natura utilizem os seus dados pessoais de um modo não menos compatível com a presente Declaração de Privacidade. Fique atento: se utilizarem os seus dados pessoais de modo diferente, as Consultoras Natura são obrigadas a fornecer-lhe informações adicionais sobre privacidade para cumprirem as obrigações legais nos termos das leis de proteção de dados aplicáveis.

2. Dados pessoais que a Natura coleta sobre você

Nesta Declaração de Privacidade, quando o termo "dados pessoais" é utilizado significa a informação que está relacionada com você e que permite à Natura identificá-lo, quer diretamente, quer em combinação com outras informações que a Natura possa ter. A Natura obtém esta informação diretamente por você ou a partir de Consultoras Natura que podem fornecer a informação à Natura. A Natura pode coletar os seguintes dados pessoais sobre você:

- Informações de cadastro (nome, data de nascimento, CPF, RG, data de nascimento, gênero, profissão)
- Informações de contato (endereço postal, endereço de e-mail, números de telefone);
- Informações financeiras (nº cartão de crédito, validade, código de segurança, débitos, limite de crédito, transações financeiras);
- Informações sobre as suas compras na Natura, diretamente ou por meio das Consultoras Natura, e informações sobre a sua preferência em relação a determinados tipos de produtos;
- Informações sobre os cursos que podem ser oferecidos a você pela Natura;
- As comunicações que você troca com a Natura (por exemplo, os seus e-mails, cartas, chamadas telefônicas ou posts e mensagens nas redes sociais) ou com a sua Consultora Natura em sistemas disponibilizados pela Natura;
- Informações sobre como você utiliza o site da Natura ou o aplicativo da Natura;
- Informações sobre como você utiliza o site da Natura através do recurso de cookies ou identificadores semelhantes. Os cookies são pequenos fragmentos de informações armazenados pelo seu navegador no disco rígido do seu computador e/ou dispositivo móvel. Permitem-lhe navegar no site da Natura e permitem à Natura fornecer recursos, tais como mantê-lo registado no site da Natura. Também nos permitem avaliar o nosso site, para podermos melhorá-lo, e fornecer informação para fins de marketing.
- Identificadores de seus dispositivos, como o endereço de IP (Internet Protocol) do seu computador ou o endereço MAC do seu celular.

Ao acessar sites de terceiros através do site da Natura, estes terceiros podem coletar informação acerca da sua utilização do nosso website, mediante o recurso a determinadas tecnologias disponíveis, nomeadamente cookies. Adicionalmente, sempre que escolher interagir com o conteúdo da Natura nas redes sociais, terceiros poderão coletar informação acerca dessas interações. A informação coletada pelos serviços destes terceiros é regulada pelas políticas de privacidade desses terceiros. Sempre que for direcionado, pela Natura, para o website de um terceiro, a Natura só será responsável pelo tratamento de dados que esse terceiro faça dos seus dados pessoais na medida em que este terceiro trate esses dados em nome e com base em instruções da Natura.

3. Como e porque é que a Natura utiliza os dados pessoais que coleta

A Natura utiliza os seus dados pessoais para os seguintes fins:

• Para tratar do seu pedido

Quando você efetua o seu pedido à Natura, a Natura utiliza os seus dados pessoais para tratar o seu pedido. A Natura pode entrar em contato com você por e-mail e/ou SMS para lhe enviar a confirmação de seu pedido, pagamento e *status* do pedido. Este tratamento é realizado para execução do contrato entre a Natura e você.

• Para o informar sobre os produtos e ofertas Natura que pode gostar

Se anteriormente você tiver subscrito as comunicações da Natura ou efetuado alguma compra dos nossos produtos, a Natura poderá enviar-lhe mensagens por e-mail e/ou SMS sobre os nossos produtos e ofertas Natura. Poderemos ainda, periodicamente, e no âmbito das nossas comunicações de marketing, informá-lo acerca das oportunidades para se tornar um revendedor Natura, você só irá receber estas informações se tiver optado expressamente por recebê-las. Estas comunicações de marketing são enviadas com base no seu consentimento, que poderá ser retirado a qualquer momento, contactando-nos conforme previsto abaixo. A Natura pode utilizar as informações que tem sobre você para construir um perfil sobre as suas preferências e para lhe enviar produtos e ofertas personalizadas. Também pode ver publicidade relacionada com produtos Natura através da web com base nas informações que a Natura tem sobre você. Isto é feito para satisfazer os interesses comerciais da Natura na comercialização eficaz dos produtos Natura. Se você não deseja receber as comunicações de marketing da Natura (por exemplo, e-mails), você poderá clicar no link para descredenciamento, disponível na própria comunicação de marketing, ou poderá nos contatar, pelo e-mail disposto no item 07 desta declaração. Quando você interage com a Natura através de posts ou mensagens nas redes sociais, a Natura poderá utilizar os dados pessoais incluídos nesses posts para esta finalidade.

• Para melhorar os serviços da Natura, cumprir os propósitos administrativos da Natura e proteger os interesses comerciais da Natura

Os fins comerciais para os quais a Natura utilizará os seus dados pessoais incluem: contabilidade, faturamento para fins legais e de segurança (incluindo para investigar queixas ou reclamações e para administrar a garantia do produto Natura e qualquer outro direito de devolução dos produtos), análises estatísticas e de mercado, teste de sistemas, manutenção e desenvolvimento. Isto incluirá a utilização dos seus dados pessoais para cumprimento das obrigações legais da Natura, por exemplo, a obrigação de manter registos para fins fiscais e de auditoria. Onde não exista obrigação legal específica que a Natura esteja obrigada a cumprir, a Natura tratará estes dados pessoais em cumprimento dos seus interesses legítimos na gestão do seu negócio e manutenção dos seus registos precisos e atualizados.

• Para solicitar a sua participação na avaliação de produtos

Podemos entrar em contato para solicitar a sua participação em avaliações de produtos. Estas avaliações podem ser relativas a um produto que tenha adquirido, uma amostra fornecida pela Natura ou um



produto no qual consideramos que possa estar interessado. A Natura trata esta informação para melhorar a oferta de produtos. Ao escolher participar destas avaliações, o tratamento da informação relacionada com a sua participação e avaliação será feito tendo por base o seu consentimento, que poderá ser retirado a qualquer momento, desde que entre em contato conosco, conforme referido abaixo.

- **Para administrar concursos nos quais tenha participado e esquemas de incentivo nos quais tenha se inscrito**

A Natura realiza determinados concursos, sendo necessário o tratamento de dados pessoais como seu nome e detalhes de contato para sua participação, inclusive para informá-lo caso tenha sido o vencedor. Fazemos isto tendo por base o seu consentimento, que poderá ser retirado a qualquer momento, desde que entre em contato conosco, conforme referido abaixo. A utilização dos seus dados pessoais neste contexto encontra-se especificamente detalhada nos regulamentos dos respectivos concursos.

- **Para oferecer cursos a você**

A Natura poderá oferecer cursos, aos quais você poderá aderir voluntariamente. Para disponibilizar seu acesso aos cursos oferecidos pela Natura, o uso de seus dados pessoais será necessário. Além disso, durante sua participação no curso, serão coletadas e geradas informações sobre registro de atividades, métricas, acesso aos módulos e aproveitamento. Esses dados pessoais serão utilizados unicamente para a realização desses cursos.

Caso se oponha à utilização dos seus dados pessoais para cumprir qualquer uma das finalidades acima descritas, contate a Natura. Embora a sua decisão para fornecer os seus dados pessoais à Natura seja geralmente voluntária, se não fornecer determinadas informações, a Natura poderá não conseguir realizar alguma das finalidades descritas nesta Declaração de Privacidade. Por exemplo, a Natura não poderá enviar-lhe produtos por correio se não conhecer o seu endereço postal.

4. Com quem a Natura pode compartilhar ou transferir os dados que coleta

A Natura poderá compartilhar os seus dados pessoais com:

- Força de Vendas da Natura, incluindo as Consultoras Natura
- Outras empresas do grupo ao qual a Natura pertence;
- Fornecedores que prestam serviços à Natura, para ajudarem a Natura a realizar o seu negócio e melhorar os seus serviços e a experiência dos seus clientes;
- Partes adquirentes, prestadores de serviços ou outros terceiros relacionados com a consideração, negociação ou conclusão de uma transação no âmbito da qual a Natura seja adquirida ou fundida com outra sociedade ou em caso de venda, liquidação ou transferência da totalidade ou parte dos nossos ativos;
- e
- Autoridades judiciais e governamentais.

Este compartilhamento será feito para as finalidades indicadas acima (incluindo a contratação de terceiros fornecedores de serviços que poderão atuar como controladores em relação ao tratamento dos seus dados pessoais) ou para cumprimento de obrigações legais específicas às quais a Natura está sujeita.

A Natura adota medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir a segurança dos informações pessoais e evitar a sua alteração, perda, tratamento

ou acesso não autorizado, bem como para proteger as informações pessoais que são transferidas internacionalmente, a países que não possuam leis que proporcionem o mesmo nível de proteção de dados pessoais previsto no Brasil. Cláusulas contratuais específicas e outros mecanismos de transferência legalmente aceitáveis estão adequados ao nosso provedor de e-mail, nosso suporte de TI e fornecedores de manutenção dos sistemas de TI.

5. Período de tempo durante o qual a Natura guarda os seus dados pessoais

A Natura conservará os seus dados pessoais pelo período que considerar necessário ao cumprimento das finalidades que determinaram a sua coleta. A Natura poderá utilizar os seus dados pessoais enquanto seu cadastro estiver ativo com a Natura. A Natura, ao decidir durante quanto tempo mantém os seus dados pessoais depois de deixar de estar ativo com a Natura, considera qualquer obrigação que possa ter (por exemplo, de armazenamento das informações para fins de contabilidade) ou o período de tempo necessário para dar início ou suporte a quaisquer ações judiciais. A Natura cessará o tratamento dos seus dados para marketing direto, incluindo atividades de definição de perfis, caso se oponha a este tratamento dos seus dados ou retire o seu consentimento para o tratamento nos casos em que o seu consentimento tenha sido previamente obtido.

6. Os seus direitos

Você tem o direito de confirmar a existência de tratamento e solicitar o acesso aos dados pessoais que a Natura tem sobre você e a retificar quaisquer dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados. Você também pode ter o direito de anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei; direito de portabilidade; direito de requerer informação sobre o uso compartilhado de seus dados pessoais; direito de informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e as consequências em caso de negativa; direito de revogação do consentimento; direito de eliminação de dados pessoais tratados com base em seu consentimento; direito de opor-se a tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento com a lei; e direito de revisão de decisões automatizadas tomadas exclusivamente com base em seus dados pessoais.

Você poderá exercer todos esses direitos através do requerimento específico direcionado ao endereço de email: privacidade@natura.net.

Se tiver algum problema ou reclamação sobre a forma com a qual a Natura trata os seus dados pessoais, entre em contato com a Natura pelo email acima indicado.

7. Como contatar a Natura

Se tiver alguma questão, comentário ou solicitação relativas a esta Declaração de Privacidade, envie um e-mail para o seguinte endereço: privacidade@natura.net

8. Alterações à Declaração de Privacidade

A Natura poderá modificar a presente Declaração de Privacidade quando considerar necessário. A Natura publicará qualquer nova versão desta Declaração de Privacidade no seu site.