

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA FLORA DA HORA

Esta Política de Privacidade explica como a Flora da Hora, CNPJ 61.530.667/0001-90, coleta, usa, armazena, compartilha e protege as informações pessoais de seus Parceiros e Clientes. Ao se cadastrar ou utilizar nossas Plataformas (aplicativo móvel e website), você concorda com os termos desta Política de Privacidade, que complementa nossos Termos e Condições de Uso.

Se você não concorda com esta Política de Privacidade, por favor, não utilize nossas Plataformas.

1. Informações Gerais e Definições

Este documento foi elaborado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/18) e o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/14). Os dados coletados pelas Plataformas serão armazenados e processados no Brasil.

Para melhor compreensão desta Política, os termos listados abaixo terão o seguinte significado:

- **Flora da Hora:** Refere-se à empresa que opera o aplicativo móvel e o website, atuando como intermediadora tecnológica entre Parceiros e Clientes.
- **Plataformas:** Coletivamente, o aplicativo móvel e o website da Flora da Hora.
- **Parceiro:** Floriculturas e profissionais do ramo de flores devidamente cadastrados nas Plataformas para ofertar os Buquês Surpresa.
- **Cliente:** Usuários, finais ou intermediários, que utilizam as Plataformas, tanto para visualizar como para adquirir os Buquês Surpresa.
- **Buquê Surpresa:** Buquês de flores disponibilizados pelos Parceiros nas Plataformas.
- **Dados Pessoais:** Qualquer informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável.
- **Tratamento de Dados Pessoais:** Toda operação realizada com dados pessoais, como coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- **LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

2. Dados Coletados

A Flora da Hora coleta diferentes tipos de dados para operar e melhorar suas Plataformas e serviços. A coleta é realizada de forma a atender às finalidades específicas descritas nesta Política.

2.1. Dados Fornecidos por Você

- **Dados de Cadastro:**

- Para Parceiros: Nome completo do responsável, CPF, CNPJ, razão social, nome fantasia, endereço comercial, dados bancários (vinculados ao CNPJ), telefone, e-mail, faturamento, informações sobre horários de retirada e entrega, texto para o campo "Espiadinha" e imagens da marca que serão exibidas no aplicativo Flora da Hora.
- Para Clientes: Nome completo, CPF, e-mail, telefone, endereço de entrega e localização atual (se aplicável). Os perfis são criados exclusivamente pelos clientes, que se responsabilizam pela veracidade das informações prestadas.
- **Dados para Concretizar Transações:** Informações relacionadas ao pagamento e transações, como número do cartão de crédito (coletado por gateways de pagamento terceiros, não armazenamos os dados completos do seu cartão), e detalhes dos pagamentos efetuados.
- **Dados de Comunicação:** Informações fornecidas por você em comunicações com a Flora da Hora, seja por e-mail, telefone, chat ou outros canais de suporte.
- **Conteúdo Gerado pelo Usuário:** Informações e conteúdos publicados por Clientes ou Parceiros sobre os Buquês Surpresa (fotos, vídeos, textos), que podem ser utilizados pela Flora da Hora para fins de divulgação.

2.2. Dados Coletados Automaticamente

- **Dados de Uso e Navegação:** Informações sobre como você interage com as Plataformas, incluindo páginas visitadas, funcionalidades utilizadas, tempo de permanência, palavras-chave utilizadas em buscas, a URL de onde você provém, o navegador que utiliza e seu endereço IP, tipo de dispositivo, sistema operacional e identificadores de dispositivo.
- **Dados de Transação:** Detalhes das compras realizadas, incluindo histórico de pedidos, valores e status da entrega.
- **Cookies e Tecnologias Semelhantes:** Podemos utilizar cookies e outras tecnologias de rastreamento para coletar informações sobre sua navegação, personalizar sua experiência, analisar o tráfego das Plataformas e medir a eficácia de nossas campanhas. Para mais detalhes, consulte a Seção 8 desta Política.

2.3. Dados Coletados por Meio de Terceiros

A Flora da Hora pode receber dados de terceiros, como Google, Firebase e Apple. A utilização desses dados é previamente autorizada pelos Clientes junto ao terceiro em questão.

3. Como Utilizamos Seus Dados

Utilizamos os dados coletados para as seguintes finalidades:

- Operação e Aprimoramento das Plataformas:
 - Gerenciar seu cadastro de Parceiro ou Cliente.

- Processar pedidos de Buquês Surpresa, incluindo a comunicação entre Parceiros e Clientes.
- Permitir a exibição dos Buquês Surpresa nas Plataformas.
- Facilitar a retirada e entrega dos Buquês Surpresa.
- Fornecer suporte ao Cliente e Parceiro, incluindo a intermediação de problemas e reclamações.
- Desenvolver e melhorar a funcionalidade e usabilidade das Plataformas.
- Garantir a segurança das Plataformas e detectar atividades fraudulentas.
- Comunicação:
 - Enviar notificações e outras mensagens sobre sua conta, alertas de segurança, atualizações, alterações, transações e outras novidades sobre as Plataformas, seus produtos e serviços.
 - Informar sobre campanhas promocionais, cupons de desconto e outras ofertas (com seu consentimento, quando exigido).
 - Responder às suas dúvidas, comentários e solicitações.
- Análise Preditiva, Personalização e Anúncios:
 - Realizar tratamento automatizado de dados pessoais para avaliar o uso das Plataformas, entender padrões de comportamento e oferecer funcionalidades e conteúdos mais relevantes e personalizados.
 - Analisar o comportamento dos usuários para entender suas preferências e tendências.
 - Personalizar sua experiência nas Plataformas.
 - Realizar análises estatísticas e de mercado, gerando dados agregados e anonimizados que não identificam você individualmente.
 - Utilizar conteúdo gerado pelos Clientes (fotos, vídeos) para fins de divulgação, com ou sem indicação do nome do Cliente, sem ônus ou compensação financeira.
- Cumprimento de Obrigações Legais e Contratuais:
 - Cumprir com obrigações legais e regulatórias (ex: emissão de notas fiscais e prevenção à fraude).
 - Garantir a execução dos Termos e Condições de Uso.
 - Proteger os direitos e interesses da Flora da Hora, Parceiros e Clientes.

O tratamento de dados pessoais para finalidades não previstas nesta Política de Privacidade somente ocorrerá mediante comunicação prévia aos clientes, de modo que os direitos e obrigações aqui previstos permanecem aplicáveis.

4. Compartilhamento de Dados

A Flora da Hora poderá compartilhar seus dados pessoais nas seguintes situações e sempre com a finalidade de viabilizar a prestação dos serviços:

- Com Parceiros: Para que o Parceiro possa processar seu pedido, entregar o Buquê Surpresa, entrar em contato sobre a compra e cumprir suas responsabilidades contratuais. As informações compartilhadas podem incluir nome do Cliente, endereço de entrega e informações de contato.
- Com Parceiros e Prestadores de Serviço: Contratamos empresas terceirizadas para nos auxiliar na operação das Plataformas e na prestação dos serviços. Isso inclui, mas não se limita a:
 - Pagar.me Pagamentos S.A. (CNPJ 18.727.053/0001-74): Para processamento dos pagamentos e transferência dos valores aos Parceiros.
 - Outros provedores de hospedagem, análise de dados, marketing e suporte técnico. Esses fornecedores têm acesso aos seus dados apenas para executar as tarefas em nosso nome e são obrigados a não divulgá-los ou usá-los para outras finalidades. Com relação aos fornecedores de serviços terceirizados, como processadores de transação de pagamento, informamos que cada qual tem sua própria política de privacidade. Desse modo, recomendamos a leitura das suas políticas de privacidade para compreensão de quais informações pessoais serão usadas por esses fornecedores.
- Para Cumprimento Legal ou Proteção de Direitos: Podemos divulgar seus dados se exigido por lei, ordem judicial, para fazer valer nossos Termos e Condições, ou para proteger os direitos, propriedade ou segurança da Flora da Hora, de nossos Parceiros, Clientes ou de terceiros. Isso pode envolver a divulgação de seus dados pessoais a um tribunal, reguladores ou agências governamentais.
- Em Caso de Reorganização Societária: Em caso de fusão, aquisição, venda de ativos ou insolvência das Plataformas Flora da Hora, os dados dos Clientes e Parceiros podem ser transferidos para os novos proprietários para a permanência dos serviços oferecidos.
- Dados Agregados e Anonimizados: Podemos compartilhar dados agregados e anonimizados com terceiros, para fins de pesquisa, marketing e análise de mercado. Esses dados não identificam você individualmente.

Ao ser redirecionado para um aplicativo ou site de terceiros, você não será mais regido por esta Política de Privacidade ou pelos Termos de Serviço das Plataformas Flora da Hora.

5. Armazenamento e Segurança dos Dados

A Flora da Hora adota medidas técnicas e organizacionais de segurança aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de tais dados.

Os dados relativos a transações de pagamento, incluindo informações de cartão de crédito, são criptografados usando tecnologias de segurança como o protocolo SSL (*Secure Socket Layer*), que garante a transmissão de dados de forma segura e

confidencial, de modo que a transmissão dos dados entre o servidor e o cliente ocorre de maneira cifrada e encriptada.

No entanto, nenhuma transmissão de dados pela internet é totalmente segura, e não podemos garantir a segurança absoluta das suas informações. As Plataformas Flora da Hora se eximem de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro, como em caso de ataque de hackers ou crackers, ou culpa exclusiva dos clientes, como no caso em que ele mesmo transfere seus dados a terceiros. A Flora da Hora se compromete a comunicar os clientes em caso de alguma violação de segurança dos seus dados pessoais.

Seus dados serão armazenados apenas pelo tempo necessário para a prestação do serviço ou o cumprimento das finalidades previstas neste documento, conforme o disposto no inciso I do artigo 15 da Lei 13.709/18.

Os dados podem ser removidos ou anonimizados a pedido do cliente a qualquer momento por meio de uma solicitação, excetuando os casos em que a lei oferecer outro tratamento. Ainda, os dados pessoais dos clientes apenas podem ser conservados após o término de seu tratamento nas seguintes hipóteses previstas no artigo 16 da LGPD:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- Estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
- Transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos nesta Lei; e
- Uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

Os dados pessoais armazenados são tratados com confidencialidade, dentro dos limites legais. No entanto, podemos divulgar as informações pessoais de clientes caso sejamos obrigados pela lei para fazê-lo ou forem violados nossos Termos de Serviço.

6. Direitos do Titular dos Dados

Em conformidade com a LGPD, você, como titular de dados, possui os seguintes direitos:

- Confirmação e Acesso: Obter a confirmação da existência de tratamento e o acesso aos seus dados pessoais.
- Retificação: Solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Anonimização, Bloqueio ou Eliminação: Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD.

- Portabilidade: Solicitar a portabilidade dos seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto.
- Eliminação: Solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento, exceto nas hipóteses previstas em lei.
- Informação sobre Compartilhamento: Obter informações sobre as entidades públicas e privadas com as quais a Flora da Hora compartilhou seus dados.
- Informação sobre Consentimento: Obter informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa.
- Revogação do Consentimento: Revogar o consentimento a qualquer momento, sem afetar a legalidade do tratamento realizado antes da revogação.
- Oposição: Opor-se a tratamento de dados realizado em desconformidade com a LGPD.

Para exercer qualquer um desses direitos, entre em contato conosco através do nosso Suporte. Faremos o possível para atender à sua solicitação em um prazo razoável, respeitando as leis aplicáveis.

7. Confidencialidade e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A Flora da Hora e seus Parceiros comprometem-se a cumprir integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e demais leis brasileiras aplicáveis, responsabilizando-se por eventuais infrações no tratamento dos dados pessoais de Clientes decorrentes de suas atuações.

Ambas as partes se comprometem a manter a confidencialidade de todos os acordos contratuais e informações relacionadas que tenham conhecimento em conexão com a relação contratual, tratando-as com a mais estrita confidencialidade. A obrigação de confidencialidade se estende a informações técnicas, financeiras, operacionais e comerciais. As partes garantem que os funcionários e os terceiros por eles contratados e que tenham acesso às referidas informações também terão a mesma obrigação de sigilo. A obrigação de confidencialidade continua além do prazo de relacionamento entre as Partes.

O Parceiro declara que possui todas as autorizações necessárias para compartilhar os dados de seus colaboradores (Dados Pessoais) com a Flora da Hora, caso aplicável. Fica vedada a utilização dos Dados Pessoais para quaisquer finalidades que não tenham sido expressamente autorizadas pelos colaboradores.

8. Cookies ou Dados de Navegação

Os cookies são pequenos arquivos de texto enviados pelas Plataformas Flora da Hora ao seu computador e nele ficam armazenados, contendo informações relacionadas à sua navegação. Tais informações incluem dados de acesso como local e horário de acesso, sendo armazenadas pelo navegador para que as Plataformas possam lê-las posteriormente, a fim de personalizar os serviços.

Ao utilizar as Plataformas, você manifesta conhecer e aceitar que pode ser utilizado um sistema de coleta de dados de navegação mediante a utilização de cookies.

Podemos utilizar cookies persistentes, que permanecem no seu disco rígido mesmo após o navegador ser fechado, e são usados em visitas subsequentes às Plataformas. Também podemos utilizar cookies de sessão, que são temporários e desaparecem após o navegador ser fechado. É possível redefinir seu navegador para recusar todos os cookies, porém alguns recursos das Plataformas Flora da Hora podem não funcionar corretamente.

9. Consentimento

Ao utilizar os serviços e fornecer suas informações pessoais nas Plataformas Flora da Hora, os clientes declaram seu expresso consentimento para procedermos com o armazenamento e tratamento de dados quando julgarmos adequado à prestação de nossos serviços, bem como estão consentindo com a presente Política de Privacidade.

O cliente, ao cadastrar-se, manifesta conhecer esta Política de Privacidade e pode exercer seus direitos de cancelar seu cadastro, acessar e atualizar seus dados pessoais e garante a veracidade das informações por ele disponibilizadas.

O cliente tem o direito de retirar o seu consentimento a qualquer tempo. Para tanto, deve entrar em contato através do nosso Suporte.

10. Alterações Nesta Política de Privacidade

Reservamos o direito de modificar esta Política de Privacidade a qualquer momento. Portanto, é recomendável que o cliente e visitante a revisem.

As alterações e esclarecimentos surtem efeito imediatamente após sua publicação nas Plataformas Flora da Hora. Quando realizadas alterações, os clientes cadastrados serão notificados. Ao utilizar o serviço ou fornecer informações pessoais após eventuais modificações, os clientes demonstram sua concordância com as novas normas.

Diante da fusão ou venda das Plataformas Flora da Hora a outra empresa, os dados dos clientes podem ser transferidos para os novos proprietários para a permanência dos serviços oferecidos.

11. Jurisdição para Resolução de Conflitos

Os eventuais litígios deverão ser apresentados no foro da comarca de Curitiba/PR, onde a Flora da Hora está fisicamente sediada.

Versão: 1.0

Última atualização: 03 de novembro de 2025