



Política de Privacidade

POL.SI.02

Política do Sistema de Gestão da Arlequim

Sumário

1. Missão, Objetivos e Finalidade do Processo	2
2. Papéis e Responsabilidades do Processo (MATRIZ RACI)	2
3. Informação Documentada de Origem Interna e Externa Referenciadas	2
4. Histórico de Revisões e Aprovações	3
5. Descrição das Diretrizes	3
Quais são os Serviços da Arlequim?	3
Pontos Importantes da Política de Privacidade	3
Informações Coletadas	3
Prevenção de fraudes e outros ilícitos	4
Finalidade do Uso dos Dados Pessoais do Usuário	5
Por Interesse legítimo da Arlequim (base legal)	5
Por Interesse legítimo da Arlequim (base legal)	5
Divulgação de Dados Pessoais	6
Privacidade de MENORES DE 18 ANOS	6
Proteção dos Dados Pessoais dos Usuários	6
Exclusão da Conta Arlequim	7
Acesse suas informações	7
Gerenciar Cookies	7
Transferência Internacional de Dados	7
Encarregado de Proteção de Dados	8
Exercício dos Direitos do Usuário	8
Decisão Automatizada	8
Atualização/Alteração desta Política	8

1. Missão, Objetivos e Finalidade do Processo

Bem-vindo Usuário!

Esta Política de Privacidade descreve como a Arlequim coleta, usa, armazena, protege e compartilha as informações pessoais do Usuário dos Serviços por meio do seu Computador Virtual Arlequim (“Serviços”).

A Arlequim está comprometida com os deveres de privacidade e proteção de dados pessoais, sendo o objetivo desta Política de Privacidade (“Política”) informar, de forma simplificada e acessível, como ocorre o tratamento dos dados pessoais quando o Usuário utilizar seu Computador Virtual Arlequim (“Serviços”), segundo a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, “LGPD”).

A Arlequim é o “controlador de dados” de suas informações pessoais coletadas por meio dos Serviços, conforme definido no Termo de Uso.

Antes de acessar o Computador Virtual Arlequim, é importante que você leia atentamente toda esta Política de Privacidade.

2. Papéis e Responsabilidades do Processo (MATRIZ RACI)

As responsabilidades relativas à execução, aprovação, consulta e informação das atividades descritas nesta política estão definidas na Matriz RACI Corporativa da Arlequim Technologies. Esse documento centraliza as responsabilidades de todos os processos organizacionais e está mantido em local controlado, sendo revisado periodicamente para garantir sua aderência às funções e estruturas da organização.

3. Informação Documentada de Origem Interna e Externa Referenciadas

Todas as informações documentadas exigidas por este procedimento ou referenciadas por este, bem como suas respectivas versões controladas, estão registradas na Lista Mestra de Documentos, conforme definido no Procedimento de Gestão da Arlequim Technologies. Documentos de origem externa que sejam aplicáveis ou necessários para o

planejamento, implementação e operação do sistema de gestão também são identificados e controlados por meio da Matriz de Documentos de Origem Externa, assegurando a rastreabilidade, integridade e disponibilidade dessas informações conforme requerido pela ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022 e ABNT NBR ISO/IEC 27701:2019.

4. Histórico de Revisões e Aprovações

Revisão	Data	Elaborador	Revisor	Aprovador	Descrição da Revisão
00	05/12/2023	Marco Rockenbach e Edson Nunes	Rafael Rabelo e Guilherme Nocera	Tiago Jesuíno	Emissão Inicial do Documento
01	01/02/2025	Marco Rockenbach e Edson Nunes	Gislaine Mereles, Carlise Amaral e Letícia Melo	Alessandra Souza	Revisão Geral da Política
02	16/02/2026	Marco Rockenbach e Edson Nunes	Edson Nunes	Ricardo Floresta	Revisão Geral da Política

5. Descrição das Diretrizes

5.1 Quais são os Serviços da Arlequim?

A Arlequim oferta aos seus Usuários o Computador Virtual Arlequim (“Serviços”) que é uma máquina virtual que fica armazenada na Nuvem, podendo ser denominado também de Desktop as a Service (DaaS). Para contratar os Serviços, o Usuário estará sujeito às Condições Gerais de Prestação dos Serviços e do Plano Específico, conforme consta no site www.arlequim.com.

5.2 Pontos Importantes da Política de Privacidade

A Arlequim:

- Não comercializa dados pessoais.
- Somente solicita dados pessoais que são estritamente necessários para prestar Serviços ao Usuário.
- Tem a segurança do Usuário como prioridade.
- Respeita a privacidade do Usuário.

5.3 Informações Coletadas

Em termos gerais, a Arlequim coleta dados de Usuários:

- ao navegarem no site www.arlequim.com, por Cookies;
- no momento do cadastro on-line, quando ele fornece tais informações;
- de outras fontes, como, de softwares instalados no Computador Virtual Arlequim; e
- de prestadores de serviços e terceiros.

6.2 Informações fornecidas pelo Usuário

• **Informações do Cadastro:** Para contratar um Computador Virtual Arlequim, o Usuário deverá inicialmente realizar o cadastro no site www.arlequim.com e criar uma conta Arlequim. Para tanto, será necessário fornecer alguns dados obrigatórios, tais como: nome completo, CPF, endereço residencial, e-mail válido, telefone celular e cadastrar uma senha. O não fornecimento dos dados completos, pode inviabilizar a criação da conta e por sua vez, da contratação dos Serviços.

- **Informações de Pagamento:** Se você adquirir um Computador Virtual Arlequim (“os Serviços”), deverá escolher um método de pagamento e fornecer informações de cobrança adicionais, tais como, nome completo, endereço de cobrança, dados do cartão de crédito, dentre outras necessárias para que o pagamento seja processado através da plataforma Gateway de Pagamento. Estas informações adicionais são coletadas pelo Gateway de Pagamento, a depender do acesso feito pelo Usuário na plataforma. Caso o Gateway de Pagamento entenda necessário, poderá solicitar ao Usuário outros dados e até o envio de cópia de documentos pessoais, com a finalidade de assegurar que a compra está sendo realizada pelo titular, portanto, para fins de segurança. Se porventura futuramente a Arlequim decidir processar seus próprios pagamentos, receberá e processará as informações por conta própria.

- **Outras Informações que o Usuário pode fornecer:** Caso o Usuário contate o atendimento Arlequim, por alguma dúvida, questionamentos sobre cobrança ou problema relacionado ao uso do seu Computador Virtual Arlequim, poderá dar acesso ao seu ambiente, autorizar o uso de ferramentas de avaliação de seu dispositivo e/ou fornecer informações pessoais adicionais à Arlequim. Tais informações serão utilizadas com a finalidade de atender o Usuário e resolver sua dúvida, relato ou questionamento sobre os Serviços.

ar

- **Participação de Campanhas:** O Usuário poderá participar de eventos e campanhas promocionais realizadas pela Arlequim para lançamento de seus Produtos, o que demandará a realização de cadastro no Site da Arlequim com fornecimento de dados pessoais.

Informações Coletadas Automaticamente

A Arlequim coleta informações de forma automática quando o Usuário utiliza seu Dispositivo para acessar o Computador Virtual Arlequim que pode ser um Notebook, Desktop, Informações sobre sites: informações de logs e eventos relativos a como e quando o Usuário utiliza os serviços (por exemplo, páginas, servidores e canais que o Usuário visita, as atividades ou o conteúdo integrado com os quais interage).

- Informações técnicas sobre seu computador: dispositivo, hardware ou software que o Usuário utiliza para acessar os Serviços, como endereço IP, identificadores de dispositivo, seu provedor de serviços de internet, plug-ins ou outras informações de operação ou de identificador referentes ao seu dispositivo (como a fabricação e o modelo do dispositivo, informações sobre sistemas operacionais e navegadores do dispositivo ou outras especificações relacionadas a dispositivos ou sistemas).
- A localização geral do seu dispositivo, que normalmente derivamos do endereço IP do seu dispositivo.
- Os Serviços usam tecnologias como cookies, arquivos de log e web beacons para coletar automaticamente os tipos de informações listados acima. Algumas dessas tecnologias podem criar pequenos arquivos ou ferramentas de manutenção de registros que poderão ser armazenadas em seu dispositivo. Isso nos ajuda e ajuda a nossos prestadores de serviços e terceiros a reconhecer seu dispositivo e fornecer informações sobre como você usa e interage com os Serviços. Por exemplo, isso auxilia a nossa capacidade de autenticar usuários, lembrar preferências, gerenciar publicidade, personalizar experiências e realizar análises de dados.

Tipos de Cookies

A Arlequim utiliza os seguintes tipos de cookies:

1 - Necessários: eles são obrigatórios para que os Serviços funcionem e para atender às nossas obrigações jurídicas. Se você tentar usar ferramentas para desabilitar esses cookies, partes do Serviço poderão não funcionar adequadamente.

2 - Funcionais: nos ajudam a disponibilizar funcionalidade aprimorada nos Serviços, como lembrar preferências de idioma. Desabilitar esses recursos pode afetar algumas funcionalidades do Serviço.

3- Performance: permitem que a Arlequim e seus provedores terceirizados saibam como o Usuário e outras pessoas usam e participam dos Serviços para que possamos entendê-los e aprimorá-los.

5.4 Prevenção de fraudes e outros ilícitos

A Arlequim atuará de forma rigorosa, em conjunto com as autoridades, contra atos ou atividades ilícitas, hacking, roubos de contas e qualquer outra atividade não autorizada ou fraudulenta nos Serviços. Neste sentido, sem interferir na privacidade do Usuário utiliza uma variedade de tecnologias e de prevenção de fraudes para identificar e evitar atividades maliciosas, ilícitas ou contra lei.

5.5 Finalidade do Uso dos Dados Pessoais do Usuário

Cumprir o Contrato do Serviço Computador Virtual Arlequim (base legal)

Para disponibilizar o Computador Virtual Arlequim para o Usuário: precisamos saber quem é o Usuário, identificá-lo e validar o seu acesso, para isso, são coletados dados pessoais, na medida necessária para a execução dos Serviços.

Para manter um ambiente Seguro e preservar a Privacidade do Usuário: a Arlequim monitora, de forma geral, o tráfego, localização, processamento das informações e dos Usuários de forma massificada. O objetivo é evitar a degradação e o uso indevido dos Serviços decorrentes de invasão por pessoas mal-intencionadas, mineração de criptomoeda e a prática de atos contrários a lei. Para o acesso à internet, a Arlequim adota sistema automatizado “Web Filter” que impede o acesso dos Usuários à camada oculta, sites impróprios ou ilegais. A Arlequim não faz monitoramento Usuário a Usuário.

Para entrar em contato com o Usuário: utilizamos os dados coletados para atualizar o Usuário a respeito das Políticas e Serviços da Arlequim, confirmação de conta/cobrança, verificação de dados (segurança) e comunicação a respeito dos Planos de Serviços contratados.

Para suporte e assistência técnica ao Usuário: os dados do Usuário serão necessários e serão utilizados para resolver quaisquer dúvidas ou reclamações relacionadas aos Serviços, e ao método de cobrança escolhido pelo Usuário.

Para conduzir análise de dados: avaliar como os Serviços são utilizados e a sua qualidade.

Para conduzir análise de dados: avaliar como os Serviços são utilizados e a sua qualidade

5.6 Por Interesse legítimo da Arlequim (base legal)

Para comunicar o Usuário sobre novidades a respeito dos Serviços: A Arlequim entrará em contato por Email ou por Whatsapp com o Usuário para informar sobre os Serviços, Novos Serviços e suas atualizações.

Para avaliação e melhoria de performance do Computador Virtual Arlequim: entraremos em contato com o Usuário para saber seu nível de satisfação em relação aos nossos Serviços, a fim de melhorar a experiência dos Usuários em geral.

Para realizar Campanhas e promover seus Produtos: os dados do Usuário serão necessários e serão utilizados para a oferta de oportunidades relacionados aos Serviços da Arlequim aos Usuários.

Para comunicar sobre a instalação do Computador, status do Computador e novidades a respeito dos Serviços: A Arlequim entrará em contato por Email ou por Whatsapp com o Usuário para informar sobre os Serviços.

5.7 Por Interesse legítimo da Arlequim (base legal)

Por compliance, para fins judiciais, de auditoria e legais, a Arlequim poderá armazenar os dados do **Usuário** pelo prazo de até 10 (dez) anos.

Em caso de ordem judicial / administrativa válida e emitida por autoridade competente, a Arlequim utilizará os dados pessoais coletados para instruir processos e investigações.

Para a proteção do crédito (base legal)

Para consulta dos dados do Usuário, na contratação do Serviços, em respeito à política de crédito da Arlequim.

Em caso de inadimplemento por parte do Usuário, a Arlequim poderá fazer consultas a bases de dados de crédito, tais como Serasa e SPC.

5.8 Divulgação de Dados Pessoais

A divulgação de Dados pela Arlequim poderá ocorrer:

Para Fornecedores: para aqueles fornecedores que prestam serviços à Arlequim e que contribuem para que os Serviços Arlequim sejam prestados ao Usuário, tais como, provedores de nuvem, plataforma de processamento de pagamentos, call center, parceiros de marketing e publicidade etc., respeitando as definições da Arlequim para o uso e processamento de tais dados.

Em caso de ordem judicial / administrativa válida e emitida por autoridade competente, a Arlequim poderá revelar dados pessoais de Usuários, na medida exata da solicitação feita.

Para cumprir a lei ou para proteger o Usuário, a Arlequim ou outras pessoas (por exemplo, em resposta a ordens judiciais ou intimações, como parte de alguma investigação de fraude ou outra atividade ilegal, violação dos nossos termos ou políticas, ou se necessário para proteger outras pessoas contra morte ou dano grave ao corpo ou propriedade).

De Forma agregada/anonimizada: A Arlequim poderá a qualquer tempo e sem qualquer restrição processar e divulgar informações de forma agregada, sem possibilidade de identificação de Usuários. Estas informações ajudam a Arlequim a entender melhor os maiores grupos de Usuários.

Reestruturação Societária: Caso a Arlequim seja objeto de uma operação societária, seja fusão, aquisição, cisão ou entrada de investimento (cash in), poderá compartilhar os dados dos **Usuários** com a terceira parte que se sujeitará a um acordo de confidencialidade e regras sobre o uso de tais dados.

5.9 Privacidade de MENORES DE 18 ANOS

O **Usuário** deve ter 18 (dezoito) anos de idade ou mais para assinar o **Serviço da Arlequim**. Menores podem usar os **Serviços** somente com o envolvimento, a supervisão e a aprovação dos pais ou responsáveis, após contratação realizada pelo respectivo responsável legal.

12.1 Manutenção / Armazenagem dos Dados Pessoais

Os dados pessoais dos Usuários serão mantidos na base da Arlequim: enquanto houver necessidade de processamento, haja finalidade para seu uso, autorização para esse fim (em caso de menor), dever de cumprimento legal ou haja interesse legítimo. Para tanto, adotará as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir a segurança dos dados pessoais, protegendo-os contra tratamentos ilícitos e/ou não autorizados.

Para mais informações, consulte a Política de Retenção da Arlequim.

5.10 Proteção dos Dados Pessoais dos Usuários

A Arlequim adota várias medidas técnicas e administrativas para proteger os dados de seus Usuários.

A Arlequim possui Certificação ISO 27001, Política de Segurança da Informação implementada e demais procedimentos relativos à ISO 27001 como sistema de gestão de segurança da informação, certificado por organismo internacional creditado (QMS).

Como controlar sua privacidade / segurança

A Arlequim não é responsável pelas atividades desenvolvidas pelo Usuário, ou a quem ele autorizar utilizar, no seu Computador Virtual Arlequim e pelos sites que vier a acessar. Em especial, cabe aos pais e responsável legal a responsabilidade pela contratação e uso dado pelos seus filhos ou tutelados ao Computador Virtual Arlequim.

Para manter a privacidade e confidencialidade das informações que transitam no Computador Virtual Arlequim, recomenda-se que o Usuário: i) não revele e nem compartilhe usuário e senha para terceiros em geral; e ii) monitore as atividades do terceiro que vier a utilizar seu Computador Virtual Arlequim.

Se a Arlequim tomar conhecimento da divulgação não autorizada das informações pessoais do Usuário, o notificará conforme exigido por lei e tomará as medidas para ajudar a proteger suas informações.

É dever do Usuário comunicar à Arlequim, imediatamente, caso tenha ciência de um evento que possa comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade do Computador Virtual Arlequim, utilizando-se do Formulário disponível na Central de Ajuda.

5.11 Exclusão da Conta Arlequim

O Usuário poderá solicitar através do Formulário disponível na Central de Ajuda a exclusão da conta Arlequim, ciente de que a exclusão repercutirá no cancelamento do Plano de Serviços contratado e na exclusão do Conteúdo do Computador Virtual Arlequim. Lembrando que para contratar os Serviços é necessário que o Usuário crie uma Conta no site da Arlequim, portanto, ao solicitar a exclusão de sua Conta, para contratar novamente os Serviços o Usuário terá que criar uma Conta.

Antes de solicitar sua exclusão, consulte as condições de cancelamento do Plano de Serviços contratado. A exclusão da Conta, a pedido do Usuário, terá por consequências o apagamento da Conta e do Computador Virtual Arlequim de forma irreversível e definitiva, com exceção dos dados pessoais que precisam ser armazenados pelo Controlador para fins legais.

Contato com a Arlequim

Em caso de dúvidas ou preocupações sobre os Serviços, problemas ao acessar sua Conta, bugs ou outros problemas técnicos, questões de pagamento ou problemas de conteúdo e direito, enquanto Usuário dos Serviços, entre em contato com a Arlequim através do Formulário disponível na Central de Ajuda.

5.12 Acesse suas informações

O Usuário poderá solicitar à **Arlequim** um extrato com os Dados Pessoais coletados pela Arlequim. Tal solicitação poderá ser feita mediante envio de e-mail para o DPO Ricardo Floresta, para o e-mail: dpo@arlequim.com. A partir da solicitação, a Arlequim terá o prazo de 15 (quinze) dias para responder a solicitação.

De toda forma, a Arlequim envidará seus melhores esforços para responder o Usuário na menor brevidade possível.

5.13 Gerenciar Cookies

O **Usuário** pode restringir a coleta de seus dados pessoais em sites por Cookies, desativando e gerenciando alguns cookies por meio das configurações do seu navegador. Lembre-se que ao desativar ou remover os cookies, algumas partes dos Serviços no site poderão não funcionar corretamente. Para mais informações sobre Cookies, consulte a Política de Cookies no Site da **Arlequim**.

5.14 Transferência Internacional de Dados

A Arlequim Technologies é uma empresa brasileira, com servidores localizados no Brasil, logo os dados pessoais de seus usuários serão processados e armazenados no Brasil. Eventualmente, caso venha contratar servidores no exterior informará seus Usuários acerca de tal mudança que repercutirá na transferência internacional de dados.

5.15 Encarregado de Proteção de Dados

A Arlequim possui um encarregado de dados, nomeado, conforme previsto na lei Geral de Proteção de Dados e demais resoluções aplicáveis. Caso tenha alguma solicitação ou dúvida entre em contato com o DPO Ricardo Floresta, através do e-mail: dpo@arlequim.com.

Para pleno atendimento ao Usuário e em estrito cumprimento ao previsto na Lei Geral de Proteção de Dados, na ausência ou eventual impedimento do DPO a Arlequim possui um encarregado substituto, Edson Nunes, que poderá ser contatado através do e-mail dpo@arlequim.com

5.16 Exercício dos Direitos do Usuário

Aos Usuários do Computador Virtual Arlequim são assegurados os seguintes direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados:

- Acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados, que deverão ser disponibilizadas de forma clara, adequada e ostensiva;
- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da lgpd;
- Oposição a tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto na lgpd;
- Direito de retirar a autorização. A retirada da autorização não afeta a licitude do processamento autorizado anterior à retirada.

Eventual pedido de solicitação de exclusão de dados pelo Usuário, desobriga a Arlequim de fazê-la em caso de necessidade de armazenamento para cumprimento de obrigação legal (art. 16 da LGPD).

Em caso de dúvidas, entre em contato pelo e-mail dpo@arlequim.com

5.17 Decisão Automatizada

A Arlequim não possui decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem os interesses dos Usuários.

5.18 Atualização/Alteração desta Política

Sempre que ocorrer mudança legal ou quando a Arlequim julgar necessário, promoverá a atualização / alteração desta Política de Privacidade. Em caso de alteração desta Política, a **Arlequim** enviará uma comunicação ao e-mail cadastrado do **Usuário** informando a mudança realizada. Para tanto, recomenda-se que o Usuário mantenha seu e-mail atualizado com a **Arlequim**.