

# veloe

**política de privacidade  
e regras de uso dos  
aplicativos e sites dos  
serviços pagamento de  
pedágio e serviços gestão  
de combustível**

[veloe.com.br](https://veloe.com.br)

# olá, bem-vindo

Conheça aqui a Política de Privacidade e Regras de Uso dos Aplicativos e Sites dos Serviços Pagamento de Pedágio e dos Serviços Gestão de Combustível (“Política de Privacidade”), ambos prestados pela Alelo Instituição de Pagamento S.A. (“VELOE”). Esta Política de Privacidade ajudará o usuário destes produtos e serviços (“Usuário” ou “você”) a obter informações sobre como utilizamos seus dados pessoais.

## antes de tudo, vamos conhecer nossos termos:

### **Política de Privacidade**

O conteúdo deste documento

### **Veloe**

Alelo Instituição  
de Pagamento S.A.

### **Usuário**

Você ;)

### **Serviços**

Serviços Pagamento de Pedágio e Serviços Gestão de Combustível serão tratados, em conjunto

### **Serviços Pagamento de Pedágio**

Serviços de identificação, pagamento eletrônico e processamento de Transações que permite a aquisição de bens e/ou Serviços nos Estabelecimentos, por meio do Sistema Veloe e da utilização do Dispositivo.

### **Serviços Gestão de Combustível**

Cartão Gestão de Combustível, Serviço Adicional de Gestão de Multas, Serviço Adicional de Gestão de Manutenção, Serviço Adicional de Recolha de Notas Fiscais, Serviço Adicional de Gestão de Documentação, Serviço Adicional de Assistência 24 horas, Officer in House e Officer in Company.

# esta política de privacidade

Descreve as formas como a VELOE utiliza, armazena, compartilha e protege os dados pessoais coletados na utilização dos Serviços Pagamento de Pedágio e Serviços Gestão de Combustível, visita o Aplicativo Veloe e os Aplicativos Minha Frota e Meu Abastecimento (isoladamente “Aplicativo” ou, em conjunto, “Aplicativos”) ou os websites [www.veloe.com.br](http://www.veloe.com.br) e [www.veloe.com.br/empresa/gestão-de-frota](http://www.veloe.com.br/empresa/gestão-de-frota), <https://www.aleloauto.com.br>; e/ ou <https://portal.aleloauto.com.br> (“Sites”), para fornecer os serviços definidos no Contrato de Prestação de Serviços Cliente Pessoa Jurídica e Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe (coletivamente “Contratos”).

Os termos mencionados com a primeira letra maiúscula terão o significado que lhe são concedidos nessa Política de Privacidade ou nos Contratos disponíveis nos Sites.

AO INTERAGIR OU UTILIZAR OS SERVIÇOS, SITES OU APLICATIVOS, O USUÁRIO ESTÁ CIENTE DE QUE OS DADOS PESSOAIS SERÃO TRATADOS DE ACORDO COM ESSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE. LEIA TAMBÉM OS CONTRATOS QUE DESCREVEM OS TERMOS QUE REGULAM O USO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS FORNECIDOS PELA VELOE A VOCÊ, DISPONÍVEIS NOS SITES ACIMA INDICADOS.

# vá direto ao ponto.

navegue pelo  
menu abaixo!

1. princípios gerais
  2. dados que coletamos
  3. como usamos os seus dados
  4. compartilhamento de informações
  5. transferências de dados pessoais para fora do Brasil
  6. cookies
  7. interações com sites de terceiros
  8. direitos do usuário
  9. controle de usuário
  10. segurança
  11. término do tratamento de dados pessoais
  12. alteração na política de privacidade
  13. identificação do controlador e do Data Protection Officer
- [anexo I – regras de uso do site e do aplicativo dos serviços pagamento de pedágio](#)
- [anexo II – regras de uso do site e dos aplicativos dos serviços gestão de combustível](#)

## 1. princípios gerais

A VELOE tem por política respeitar a privacidade e segurança dos dados pessoais a que tem acesso. Em seus processos estabelecidos, a VELOE procura certificar-se que o tratamento dos dados pessoais se dará de forma transparente, não sendo realizado para finalidades incompatíveis àquelas que fundamentaram sua coleta, em conformidade com todas as leis aplicáveis, inclusive, mas não se limitando à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Marco Civil da Internet e Código de Defesa do Consumidor. Para os fins desta política, são considerados dados pessoais quaisquer informações relacionadas à pessoa natural que possa identificá-la ou seja identificável.

Políticas de Privacidade específicas podem ser aplicáveis para alguns dos nossos produtos e serviços. Para mais informações sobre nossas práticas de privacidade relacionadas a um produto ou serviço específico, visite a página web deste produto ou serviço.

## 2. dados que coletamos

PODEMOS COLETAR E TRATAR AS SEGUINTE INFORMações DOS USUÁRIOS:

INFORMações FORNECIDAS POR VOCÊ:

Para utilizar os Serviços você nos fornece ou coletamos as seguintes informações:

**(a)** nome completo; **(b)** nome completo da mãe; **(c)** sexo; **(d)** estado civil; **(e)** data e local de nascimento; **(f)** CPF; **(g)** endereço residencial; **(h)** número do telefone e código de Discagem Direta à Distância (DDD); **(i)** dados do meio de pagamento escolhido, que poderá ser, por exemplo, cartão de crédito, cartão

de débito ou conta depósito ou de pagamento para débito automático e **(j)** veículo.

Além disso, alguns dos Serviços oferecidos nos nossos Sites e Aplicativos exigem que o Usuário tenha um cadastro único com uma conta de usuário. Ao se cadastrar, além dos dados já mencionados, o Usuário pode adicionar informações voluntariamente ao seu perfil.

### INFORMações

#### DE PESSOAS JURÍDICAS:

No caso de clientes pessoa jurídica, as seguintes informações poderão ser coletadas:

**(a)** razão social; **(b)** endereço; **(c)** número do CNPJ; **(d)** telefone; **(e)** endereço de e-mail; **(f)** senha de acesso; **(g)** nome e CPF de pessoa física vinculada à pessoa jurídica; **(h)** contrato social; **(i)** extratos de comprovação de capacidade de movimentação de valores e documentos de sócios e; **(j)** dados dos sócios e administradores, tais como nome, CPF e cargo.

### INFORMações PARA ATIVAÇÃO DO(S) DISPOSITIVO(S).

Para ativar o(s) Dispositivo(s), a VELOE coleta informações sobre o(s) seu(s) veículo(s), como os dados da(s) placa(s) e a(s) categoria(s).

### INFORMações DE TRANSAÇÕES SERVIÇOS PAGAMENTO DE PEDÁGIO:

Quando há utilização do(s) Dispositivo(s) nos Estabelecimentos, nós coletamos os dados referentes à transação, como:

**(a)** data/hora; **(b)** local de passagem; **(c)** placa do veículo; **(d)** número do Dispositivo; **(e)** valor da transação e; **(f)** CPF.

### INFORMações DE TRANSAÇÕES SERVIÇOS GESTÃO DE COMBUSTÍVEL:

Quando há utilização dos Serviços Gestão de Combustível para efetuar transações, coletaremos:

**(a)** número pessoal da Conta de Pagamento; **(b)** nome e localização do Estabelecimento onde foi realizada a transação; **(c)** data e valor da transação; **(d)** saldo e extrato de sua Conta de Pagamento; **(e)** preferências de produtos; **(f)** estimativa de gasto diário e; **(g)** outros dados numéricos que venham a ser convencionados diretamente pelo gestor e portadores do Cartão Gestão de Combustível.

#### INFORMAÇÕES DE NAVEGAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

Além das informações cadastrais, podemos coletar outras informações no momento de cadastro, utilização ou navegação em nossos Sites ou Aplicativos, tais como:

**(a)** saldo ou limite; **(b)** número do Dispositivo; **(c)** veículos cadastrados e; **(d)** plano contratado.

#### REGISTROS DE ACESSO E DEMAIS INFORMAÇÕES AUTOMATIZADAS:

Armazenamos algumas informações que recebemos automaticamente toda vez que você interage com os nossos Sites e/ou Aplicativos, mídias sociais e anúncios da VELOE. Internet Protocol (IP), tipo de navegador, páginas visualizadas, informações específicas de dispositivos móveis que acessam os Sites e/ou Aplicativos e localização geográfica são alguns exemplos desta coleta. As datas e horas das interações do Usuário com os Sites, Aplicativos e sites de terceiros são também armazenadas.

#### INFORMAÇÕES DE ENTIDADES DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO:

Podemos receber e armazenar outras informações a seu respeito, tais como as informações mantidas por

entidades de apoio ao crédito, para fins de prevenção a fraudes, combate à lavagem de dinheiro e proteção de crédito.

## 3. como usamos os seus dados

Os dados pessoais coletados são armazenados e tratados pela VELOE com as seguintes finalidades:

- Criar e gerenciar as contas que você possa ter conosco, verificar sua identidade, prestar nossos Serviços, inclusive por meio dos Sites, Aplicativos ou pela Central de Relacionamento e responder aos seus pedidos de informações;
- Processar as transações realizadas;
- Fornecer, gerenciar e nos comunicar com você sobre os produtos, serviços, ofertas, programas e promoções da VELOE, do Grupo EloPar, de instituições financeiras, Estabelecimentos e parceiros (incluindo concursos, sorteios, campanhas promocionais e outras atividades de marketing);
- Quando você iniciar o preenchimento do cadastro para contratar os Serviços nos Sites, mas não finalizá-lo, ou preencher cadastro em qualquer website ou canal de comunicação disponível informando o interesse em contratar os Serviços, a VELOE poderá entrar em contato via e-mail, SMS, WhatsApp, Push Notification e demais meios que a VELOE venha a utilizar para oferecer produtos, serviços, ofertas, programas e promoções;
- Operar, avaliar e melhorar nosso negócio (incluindo desenvolvimento de novos produtos e serviços (tais

como novos programas destinados a facilitar os pagamentos dos Serviços Pagamento de Pedágio e Serviços Gestão de Combustível, baseado em informações que indicam as características que seriam mais atrativas para você, ou produtos destinados a melhorar a segurança das operações de pagamento), e analisar nossos produtos, Serviços, websites, aplicativos móveis e quaisquer outros recursos digitais de modo a facilitar sua funcionalidade;

- Gerenciar as nossas comunicações, determinar a eficácia e otimizar nossa publicidade; analisar nossos produtos, Serviços, sites, aplicativos móveis e quaisquer outros recursos digitais de modo a facilitar sua funcionalidade; e realizar atividades de análise em due diligence, inclusive em cumprimento às normas do Banco Central, contabilidade, auditoria, faturamento, reconciliação e cobrança;
- Entender seu perfil de consumo, através da coleta de informações relativas ao seu perfil de consumo a partir dos nossos Serviços, que incluem informações relativas ao seu gasto mensal, seu histórico de pagamentos, frequências de uso dos Serviços, entre outras. Estas informações são importantes para a formação do seu perfil de crédito pela VELOE e por parceiros que desempenham atividades relacionadas à proteção ao crédito e prevenção à fraude;
- Anonimizar os dados pessoais coletados, elaborar e fornecer relatórios de dados agregados com informações anonimizadas (incluindo compilações, análises, regras e modelos analíticos e preditivos, e outros relatórios

agregados) para fins de assessorar analisar padrões, passados e potencialmente futuros, de gastos, fraude e outras informações que possam ser extraídas destes dados;

- Fazer cumprir o nosso Contrato de Prestação de Serviços Cliente Pessoa Jurídica e Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe ou, conforme necessário, para estabelecer, exercer e defender direitos;
- Conforme exigido pelas leis e regulamentos aplicáveis, incluindo para cumprimento de exigências legais e regulatórias de “Conheça o seu Cliente” (Know Your Client), combate à lavagem de dinheiro e a corrupção, levantamento de sanções aplicadas, ou conforme exigido em um processo judicial, por qualquer órgão de aplicação da lei ou do governo com competência, ou que tenha competência sobre a VELOE;
- Proteger contra e prevenir fraudes, transações não autorizadas, reclamações e outras responsabilidades, gerir a exposição ao risco e a qualidade dos Serviços no que diz respeito à integridade e segurança de nossa rede de pagamentos.
- Para outras finalidades as quais fornecemos um aviso específico no momento da coleta, ou, de outro modo, conforme autorizado ou exigido por lei.

## 4. compartilhamento de informações

A VELOE poderá compartilhar suas informações pessoais com outras

empresas do seu grupo econômico, com os Estabelecimentos, com terceiros e parceiros de negócio, que sejam relevantes para fins de viabilizar a prestação dos Serviços. Referido compartilhamento ocorre com base nos seguintes critérios e para as finalidades descritas abaixo.

#### EMPRESAS DO GRUPO ELOPAR:

A VELOE é uma marca da ALELO, que faz parte do grupo de empresas da Elo Participações Ltda. (“Grupo EloPar”). Podemos usar os dados fornecidos por elas e elas podem usar os dados compartilhados por nós para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte, anunciar nossos Serviços e prevenir fraudes, bem como para desenvolver e ofertar produtos financeiros, incluindo a análise de risco de crédito.

#### ESTABELECIMENTOS:

A VELOE compartilha com os Estabelecimentos as informações necessárias para processar as transações. Além disso, em caso de depredação ou dano ao patrimônio do Estabelecimento, nós podemos compartilhar com eles os seus dados cadastrais para adoção de medidas judiciais cabíveis.

#### PRESTADORES DE SERVIÇOS

##### TERCEIRIZADOS:

Trabalhamos com prestadores de serviços terceirizados para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e anunciar nossos Serviços. Quando compartilhamos dados com prestadores de serviços terceirizados, exigimos que eles utilizem seus dados de acordo com nossas instruções e termos ou mediante seu consentimento expresso, quando aplicável.

#### CLIENTES:

Quando a contratação é realizada

por pessoas jurídicas (“Clientes”), nós compartilhamos todas as informações referentes ao uso dos Serviços, incluindo, mas não se limitando a: informações do veículo, saldo, extrato e limite, quando aplicáveis e individualizados, se for o caso, bem como e Informações de Transações. Portanto, ao utilizar quaisquer dos Serviços contratados por uma empresa a qual você esteja vinculado, você se declara ciente de que o Cliente terá acesso às informações mencionadas.

#### PARCEIROS:

A VELOE pode compartilhar dados cadastrais do Usuário como (a) nome completo; (b) e-mail; e (c) número do CPF com os nossos parceiros de negócio com o intuito de desenvolver promoções, descontos, serviços de valor agregado e benefícios aos Usuários.

#### ENTIDADES DE PROTEÇÃO

##### AO CRÉDITO:

Podemos compartilhar informações como nome completo, nome completo da mãe, CPF e data de nascimento do Usuário com entidades dedicadas a reduzir o risco de crédito e proteger empresas e indivíduos contra fraudes, a fim de validar as informações fornecidas por você.

#### INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES DO

##### MERCADO DE MEIOS DE PAGAMENTO:

Para processar operações de pagamento e executar outras tarefas que você solicite.

#### ÓRGÃOS REGULADORES E AUTORIDADES JUDICIAIS OU ADMINISTRATIVAS:

Sempre que exigido pela legislação aplicável, podemos compartilhar com as autoridades competentes, incluindo as agências reguladoras de transporte e o Banco Central do Brasil, os seus dados pessoais e todas as informações

que forem solicitadas com relação ao Usuário e operações por ele executadas, bem como a prestar informações a entidades que se destinem a controlar garantias que envolvam recebíveis. Ademais, a VELOE poderá comunicar ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras as Transações que possam estar configuradas no disposto na Lei 9.613/98 e demais normas relativas à lavagem de dinheiro, incluindo as normas e políticas internas da VELOE nesse sentido. A VELOE poderá, também, enviar os dados do Usuário ao Banco Central do Brasil por meio do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional – CCS.

#### COM A SUA AUTORIZAÇÃO:

Em outros casos não previstos acima, havendo o objetivo de compartilhamento dos dados pessoais e informações, informaremos você a respeito de tal compartilhamento e, caso necessário e aplicável, solicitaremos o seu consentimento, para finalidade determinada e na forma da lei.

## 5. transferências de dados pessoais para fora do Brasil

A VELOE poderá transferir alguns de seus dados pessoais a prestadores de serviços localizados no exterior, incluindo prestadores de serviços em nuvem. Quando seus dados pessoais forem transferidos para fora do Brasil, a VELOE adotará medidas apropriadas para garantir a proteção adequada de seus dados pessoais em conformidade com os requisitos da legislação aplicável de proteção de dados, sempre garantindo que a transferência seja feita de acordo com os mecanismos legais e as regras infralegais.

## 6. cookies

Cookies são arquivos que identificam a interação entre você, os nossos Sites, os Aplicativos, nossas redes sociais ou nossos anúncios, e que são transferidos para o seu equipamento (computador, tablet ou smartphone) visando, entre outras finalidades, reconhecer você na próxima navegação. Podemos utilizar os seguintes tipos de cookies para proporcionar uma melhor experiência em nossas plataformas e viabilizar recursos personalizados, como recomendações de produtos, anúncios e informações adicionais de itens de interesse do Usuário:

#### NECESSÁRIOS/ESSENCIAIS:

Esses cookies são necessários para o funcionamento adequado do Site e do Aplicativo.

#### PERFORMANCE/ANALÍTICOS:

Esses cookies permitem contar visitas e identificar tráfego de navegação e, geralmente, são utilizados para que se possa medir o desempenho de plataformas, tal como o Site e o Aplicativo. Eles podem ajudar a saber quais páginas são as mais e menos populares e a ver como os visitantes navegam pelas plataformas. Em regra, as informações que esses cookies coletam são agregadas.

#### PUBLICIDADE

#### COMPORTAMENTAL (TARGETING):

Esses cookies são, em regra, utilizados em conjunto com parceiros de marketing e utilizados pelas empresas para criar um perfil com o intuito de mostrar anúncios relevantes no próprio Site, Aplicativo ou em sites parceiros. No caso de negativa do consentimento ou desativação desses cookies, a publicidade será menos direcionada, mas não há prejuízos a sua navegação.

Você poderá revogar o seu consentimento para uso de cookies de Publicidade comportamental a qualquer tempo, por meio do Mailbox ou Central de Relacionamento da VELOE.

Além disso, os principais navegadores de internet possibilitam a você gerenciar a utilização dos cookies em sua máquina. Caso você não concorde com a utilização de cookies, é possível desabilitar esta função, configurando o navegador para recusar cookies.

Para remoção dos cookies ou cache siga os procedimentos indicados pelos fabricantes\* para cada navegador\*\*:

[Google Chrome](#); [Edge](#); [Firefox](#); [Safari](#).

\* Atenção: As instruções acima são fornecidas pelos sites oficiais dos próprios fabricantes. A VELOE não se responsabiliza por danos ou perdas de informações geradas pelo uso desses procedimentos.

\*\* Essa operação pode ser necessária todas as vezes que o equipamento for substituído, reinstalado ou tiver suas configurações alteradas para o padrão original.

\*\*\* O controle de cookies disponibilizado pelos principais navegadores é de responsabilidade dos próprios navegadores, de modo que a VELOE não tem qualquer ingerência neste processo. Além disso, o controle realizado no navegador é autônomo e independente da gestão realizada diretamente pela VELOE.

## 7. interações com sites de terceiros

Podemos disponibilizar links para outros sites na Internet. A VELOE NÃO SE RESPONSABILIZA POR ESTES SITES E CONTEÚDOS E, AINDA, NÃO COMPARTILHA, SUBSCREVE, MONITORA, VÁLIDA OU ACEITA A FORMA COMO ESSES SITES OU FERRAMENTAS DE ARMAZENAMENTO DE CONTEÚDO COLETAM, PROCESSAM E TRANSFEREM SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS E

PRIVADAS. Recomendamos que você consulte as respectivas políticas de privacidade de tais sites para se informar adequadamente a respeito do uso de suas informações pessoais por outros sites ou outras ferramentas.

## 8. direitos do usuário

Os Usuários possuem os seguintes direitos no que se refere aos seus dados pessoais, que deverão ser exercidos por meio do preenchimento de formulário através do [link](#) ou através dos contatos indicados no item 13 desta Política de Privacidade:

### CONFIRMAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS:

Mediante requisição do Usuário, a VELOE concederá a confirmação da existência de tratamento de dados pessoais, nos termos da legislação aplicável, o que poderá ser realizado (i) imediatamente, de forma simplificada, ou (ii) em até 15 (quinze) dias úteis, contados do requerimento do Usuário, com a apresentação de uma declaração mais detalhada;

### ACESSO AOS DADOS PESSOAIS:

O Usuário pode requisitar acesso aos seus dados pessoais coletados e que estejam armazenados pela VELOE;

### CORREÇÃO DE DADOS INCOMPLETOS, INEXATOS OU DESATUALIZADOS:

O Usuário poderá, a qualquer momento, alterar e editar os seus dados pessoais, direito que também poderá ser exercido através de login da sua conta;

### EXCLUSÃO DE DADOS:

O Usuário poderá, a qualquer momento, solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação aplicável;

**PORTABILIDADE:**

O Usuário poderá requerer, a qualquer momento, a portabilidade de seus dados pessoais, excluídos aqueles dados que já foram anonimizados ou eliminados;

**INFORMAÇÕES SOBRE USO  
COMPARTILHADO DE DADOS:**

O Usuário poderá ter acesso a informações sobre o eventual compartilhamento de seus dados pessoais, nos termos do estabelecido na presente Política de Privacidade;

**REVISÃO DE DECISÕES  
AUTOMATIZADAS:**

O Usuário poderá solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de seus dados;

**REVOGAÇÃO DO CONSENTIMENTO:**

Quando solicitarmos o seu consentimento, o Usuário poderá revogá-lo, a qualquer momento, mediante manifestação gratuita e facilitada. O Usuário reconhece que todos os tratamentos realizados anteriormente à revogação do consentimento são ratificados e que o pedido de revogação não implicará na eliminação dos dados pessoais anteriormente tratados e que sejam mantidos pela VELOE com base em outros fundamentos legais.

## 9. controle de usuário

O Usuário tem a liberdade de escolher quais informações quer fornecer para a VELOE, entretanto, algumas delas são essenciais para a prestação dos Serviços. Veja abaixo como ajustar as suas preferências.

O Usuário pode, a qualquer momento, solicitar o término do envio de mensagens de ofertas e promoções pela VELOE, o que poderá ser feito por

meio das seguintes formas:

**Para os Serviços  
Pagamento de Pedágio:****PELO SITE OU APLICATIVO:**

Faça o login (caso não esteja logado) e acesse o menu “pessoal”, selecione a opção “contato” e tire o flag do item “Desejo receber promoções e novidades Veloe” para Pessoa Física, e para Pessoa Jurídica acesse o menu “empresarial”, selecione a opção “contato do administrador” e tire a flag do item “Quero saber das promoções e novidades mais legais :D”.

**E-MAILS PROMOCIONAIS:**

Nos e-mails promocionais da VELOE, na última linha você encontrará esta frase: “Caso não deseje mais receber nossos e-mails clique aqui.” É só clicar no link e seguir as instruções na página de descadastro da VELOE.

No menu “configurações”, o Usuário poderá desabilitar a função de permitir a identificação da sua geolocalização. Caso tenha dúvidas sobre como desabilitar essa função, sugerimos que contate o fabricante do seu aparelho.

A VELOE poderá encaminhar mensagens sobre promoções, descontos e benefícios ao Usuário por push notification. Caso o Usuário opte por não receber estas mensagens, o Usuário deverá desabilitar esta funcionalidade do Aplicativo e/ou Site nas configurações do aparelho.

**Para os Serviços  
Gestão de Combustível:****E-MAILS PROMOCIONAIS:**

Nos e-mails promocionais da VELOE, na última linha você encontrará esta frase: “Caso não deseje mais receber nossos e-mails clique aqui.” É só

clicar no link e seguir as instruções na página de descadastro da VELOE.

Você também poderá contatar diretamente o seu consultor dos Serviços Gestão de Combustível para solicitar o término do envio de mensagens.

Note que a VELOE terá o direito de continuar a enviar mensagens e informações que sejam essenciais à utilização dos nossos serviços e à administração da sua conta, tais como informações sobre movimentações realizadas em sua conta de pagamento, avisos de segurança, atualizações técnicas ou mesmo alteração no Contrato de Prestação de Serviços Cliente Pessoa Jurídica e no Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe e Política de Privacidade.

Você poderá, a qualquer momento, alterar e/ou editar os seus dados cadastrais, apenas fazendo o login da sua conta. Você é responsável pela veracidade, exatidão e atualização de referidos dados, conforme previsto no respectivo Contrato. A VELOE NÃO DÁ QUALQUER GARANTIA DE QUE MANTERÁ O REGISTRO DE TODAS AS ATIVIDADES DE TODOS OS USUÁRIOS POR UM PERÍODO MÍNIMO, SALVO NA MEDIDA EM QUE TAL PROCEDIMENTO SEJA OBRIGATÓRIO POR LEI.

## 10. segurança

Quanto aos padrões de segurança adotados com base na ISO 27001, a VELOE adotará no acesso aos Sites e aos Aplicativos, nas transações e na troca de informações reservadas com o Usuário, o processo de criptografia dos dados que se utiliza do protocolo Secure Socket Layers (SSL). A VELOE avaliará constantemente os procedimentos de segurança e privacidade associados

aos Sites e aos Aplicativos de modo a mantê-los aderentes ao estado da técnica mais atual.

Embora a VELOE tome todos os cuidados com a segurança, a VELOE não assegura a plena segurança das informações e/ou dados pessoais enviados pelo Usuário, seja em razão da ocorrência de casos fortuitos ou motivos de força maior que afetem seus sistemas de segurança, seja em razão de violações de segurança decorrentes do mau uso dos Sites ou dos Aplicativos para utilizar os Serviços.

Neste sentido, a guarda de sua senha individual é de sua inteira responsabilidade e não deverá ser divulgada a terceiros. Além disso, a VELOE não se responsabiliza pelo envio de e-mails falsos ('hoaxes') com promessas, ofertas e formulários. Todas as comunicações da VELOE com você serão feitas com links para o Site ou outros sites da VELOE, além de parceiros autorizados pela VELOE.

A utilização dos Sites e Aplicativos é gratuita. A VELOE nunca solicitará informações ou dados de conta bancária, cartões de débito ou de crédito. No entanto, para utilizar os Serviços, o Usuário pode precisar informar o número do seu Dispositivo, apresentar o Cartão Gestão de Combustível ou indicar os dados necessários à prestação dos demais Serviços Gestão de Combustível.

## 11. término do tratamento de dados pessoais

Armazenamos e mantemos suas informações:

(i) pelo tempo exigido por lei; (ii) até

o término do tratamento de dados pessoais, conforme mencionado abaixo; ou (iii) pelo tempo necessário a preservar o legítimo interesse da VELOE. Assim, trataremos seus dados, por exemplo, durante os prazos prescricionais aplicáveis ou enquanto necessário para cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

O término do tratamento de dados pessoais ocorrerá nos seguintes casos:

- Quando a finalidade for alcançada, e/ou os dados pessoais coletados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance de tal finalidade;
- Quando o Usuário solicitar a exclusão de seus dados ou opor-se ao tratamento e a solicitação deva ser atendida nos termos da lei;
- Quando houver uma determinação legal neste sentido.

Nesses casos de término de tratamento de dados pessoais, ressalvadas as hipóteses estabelecidas pela legislação aplicável ou pela presente Política de Privacidade, os dados pessoais serão eliminados.

## 12. alteração na política de privacidade

Com a constante evolução do modelo de negócio, a VELOE reserva-se o direito de alterar esta Política de Privacidade a qualquer momento, mediante publicação da versão atualizada nos Sites e Aplicativos. Nesses casos, você será informado quanto às alterações realizadas, ficando autorizado, caso discorde das alterações, a cancelar o seu cadastro nos Serviços e parar de usar os Serviços.

## 13. identificação do controlador e do data protection officer

A VELOE, marca da Alelo Instituição de Pagamento S.A., empresa inscrita no CNPJ/ME sob o número 04.740.876/0001-25, com sede na Alameda Xingu, 512, 3º, 4º e 16º andares, Barueri, São Paulo, é a controladora dos dados pessoais coletados dos Usuários no âmbito desta Política de Privacidade.

O **Eduardo Morimoto** é o DPO – Data Protection Officer do Grupo EloPar, que inclui a VELOE (“DPO”).

Em caso de dúvidas relativas a esta Política de Privacidade, por favor, contate o DPO através do e-mail [privacidade@veloe.com.br](mailto:privacidade@veloe.com.br) ou a Central de Relacionamento Serviços Pagamento de Pedágio e a Central de Relacionamento Serviços Gestão de Combustível (em conjunto, apenas Central de Relacionamento) por meio dos seguintes telefones:

### Central de Relacionamento Serviços Pagamento de Pedágio

- Central de Atendimento ao Usuário Capitais e Regiões Metropolitanas: 3003-3510; Demais Localidades: 0800 208 3510; Horário de Atendimento: das 08:00 às 20:00, de segunda à sábado;
- Serviço de Atendimento do Consumidor – SAC Telefone: 0800 208 2010; Telefone para Usuário com deficiência auditiva ou de fala: 0800 208 2020; Horário de Atendimento: 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Ouvidoria - Telefone: 0800 202 3278; Horário de Atendimento: de segunda

à sexta-feira, das 10:00 às 16:00.

## **Central de Relacionamento Serviços Gestão de Combustível**

- a. Central de Atendimento ao Usuário  
Capitais e Regiões Metropolitanas:  
4004 7733; Horário de Atendimento:  
24 horas por dia, 7 dias por semana
- b. Serviço de Atendimento à Empresa  
Capitais e Regiões Metropolitanas:  
4004 7799; Demais Localidades:  
0800 702 4545; Horário de  
atendimento: 24 horas por dia, 7  
dias por semana.
- c. Ouvidoria - Telefone: 0800 202 6161;  
Horário de atendimento: de segunda  
à sexta-feira, das 10:00 às 16:00,  
exceto para feriados nacionais.

## **Alelo Instituição de Pagamento S.A.**

CNPJ/ME sob o nº 04.740.876/0001-25

Alameda Xingu 512, 3, 4º e 16º andares,  
Barueri, São Paulo – CEP 06455-030.

## anexo I regras de uso do site e do aplicativo dos serviços pagamento de pedágio

A ACEITAÇÃO DA **POLÍTICA DE PRIVACIDADE E REGRAS DE USO DOS APLICATIVOS E SITES DOS SERVIÇOS PAGAMENTO DE PEDÁGIO E SERVIÇOS DE GESTÃO DE COMBUSTÍVEL E SERVIÇOS** É ABSOLUTAMENTE INDISPENSÁVEL À UTILIZAÇÃO DO APLICATIVO E/OU DO SITE, BEM COMO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS FORNECIDOS PELA VELOE OU POR SEUS PARCEIROS POR MEIO DO APLICATIVO E/OU DO SITE.

VOCÊ, AO UTILIZAR O APLICATIVO E/ OU O SITE, DECLARAR LIDO, ENTENDIDO E ESTAR PLENAMENTE DE ACORDO COM AS REGRAS E CONDIÇÕES DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DO PRESENTE ANEXO. PORTANTO, É IMPORTANTE QUE VOCÊ LEIA CUIDADOSA E ATENTAMENTE AS DISPOSIÇÕES AQUI PREVISTAS. CASO VOCÊ NÃO CONCORDE COM QUALQUER DAS DISPOSIÇÕES, NÃO DEVERÁ UTILIZAR O APLICATIVO E/OU O SITE.

Para contratar os Serviços e aderir a Política de Privacidade é necessário:

**(i)** em caso de pessoa física, possuir, obrigatoriamente, idade superior a 18 (dezoito) anos ou emancipado, além da carteira de motorista válida para utilização dos serviços; ou **(ii)** sendo pessoa jurídica, estar o representante da empresa devidamente autorizado para aceitar a Política de Privacidade, obrigando a pessoa jurídica a indenizar a VELOE por qualquer violação à Política de Privacidade.

## 1. funcionalidade específica do aplicativo e do site

Mediante uso das ferramentas disponibilizadas pela VELOE no Aplicativo e no Site, observados os termos e condições da Política de Privacidade, serão fornecidos ao Usuário os seguintes serviços relacionados ao uso pelo Usuário dos Serviços Pagamento de Pedágio:

**(i)** acesso ao saldo ou limite da conta individual de titularidade do Usuário, vinculada ao respectivo Dispositivo e ao Aplicativo, destinada à execução e registro de transações de pagamento em moeda corrente nacional (“Conta de Pagamento”) do Usuário; **(ii)** aquisição de carga para a Conta de Pagamento pré-pago do Usuário; **(iii)** extrato da Conta de Pagamento; **(iv)** consulta à respectiva fatura, caso o Usuário tenha contratado um plano de pagamento pós-pago; **(v)** bloqueio e desbloqueio do Dispositivo; **(vi)** consulta aos estabelecimentos credenciados à VELOE; **(vii)** substituição do Dispositivo e/ou do veículo vinculado ao Dispositivo cadastrado; **(viii)** aquisição de Dispositivo e/ou aquisição de Dispositivos adicionais pelo mesmo Usuário; **(ix)** contestação de lançamentos a débito na Conta de Pagamento vinculada ao Dispositivo; **(x)** alteração dos dados cadastrais do Usuário e; **(xi)** realizar transações nos estabelecimentos credenciados pela VELOE quando disponível esta funcionalidade no plano de pagamento contratado pelo Usuário.

A qualquer momento poderão ser incluídas novas funcionalidades no Aplicativo e/ou no Site, bem como excluídas as já existentes, independentemente de prévia concordância do Usuário. É vedado

ao Usuário utilizar o Aplicativo e/ou o Site para armazenar, distribuir, transmitir ou reproduzir arquivos, mensagens, imagens, programas de computador, aplicações ou quaisquer outros materiais que violem direitos de terceiros e/ou que tenham conteúdo ilícito.

## 2. acesso às funcionalidades do aplicativo e do site

As áreas de conteúdo aberto do Aplicativo e do Site poderão ser acessadas livremente pelos Usuários, exclusivamente para fins de consulta. As áreas de acesso restrito do Aplicativo e do Site, em que serão disponibilizados os Serviços mencionados no item 1 acima, somente poderão ser acessadas por cada Usuário mediante utilização do respectivo login e senha exclusivos.

No primeiro acesso aos Serviços Pagamento de Pedágio por meio do Aplicativo ou do Site, o Usuário deverá preencher um cadastro com os seus dados pessoais e criar seu login e senha, observando os padrões mínimos de segurança recomendados pela VELOE para tanto. O login e respectiva senha são informações pessoais e intransferíveis e serão vinculados ao Usuário. A digitação da senha representa a assinatura eletrônica do Usuário e sua manifestação de vontade inequívoca e irrevogável, autorizadora de qualquer operação referente aos Serviços Pagamento de Pedágio realizada no Aplicativo e no Site, quando for o caso.

Você deverá manter suas informações de contato devidamente atualizadas, bem como manter a senha criada e demais informações particulares sob estrito sigilo, não as divulgando, fornecendo ou compartilhando, por qualquer meio ou forma. Neste sentido,

Você assume inteira responsabilidade pela guarda, sigilo e boa utilização do login e senha de acesso ao Aplicativo e ao Site, (i) sendo responsável por todos os atos que sejam realizados com o uso de seu login e senha, o que inclui a responsabilidade por prejuízos em decorrência da utilização indevida por terceiros, e (ii) eximindo a VELOE de qualquer responsabilidade em razão do descumprimento desta obrigação.

## 3. alteração do cadastro do usuário e da senha de acesso ao aplicativo e ao site

O login e a senha de acesso à área restrita do Aplicativo e do Site, assim como as informações cadastrais do Usuário, poderão ser alterados a qualquer tempo pelo Usuário, por meio do próprio Aplicativo ou Site, clicando na opção “alterar senha” ou “alterar cadastro” (ou outra opção equivalente com a mesma funcionalidade) e observando as instruções que lhe serão repassadas.

Ainda, também por meio do Aplicativo ou Site, na opção “Esqueci Minha Senha” (ou outra opção equivalente com a mesma funcionalidade) na tela de login, desde que observadas as instruções que lhe serão repassadas, o Usuário poderá proceder ao resgate de sua senha de acesso ao Aplicativo e Site. Na alteração de qualquer dado cadastral, incluindo troca de senha, a VELOE enviará ao Usuário um e-mail confirmando que os seus dados foram alterados.

Este anexo é parte integrante da Política de Privacidade e Regras de Uso dos Aplicativos e Sites dos Serviços Pagamento de Pedágio e Serviços Gestão de Combustível.

## anexo II regras de uso do site e dos aplicativos dos serviços gestão de combustível

As regras de uso do site e dos aplicativos relacionados aos Serviços Gestão de Combustível estão disponíveis ao Usuário diretamente no [www.veloe.com.br/empresa/gestao-de-frota](http://www.veloe.com.br/empresa/gestao-de-frota), [www.aleloauto.com.br](http://www.aleloauto.com.br); e/ ou [www.portal.aleloauto.com.br](http://www.portal.aleloauto.com.br).

Este anexo é parte integrante da Política de Privacidade e Regras de Uso dos Aplicativos e Sites dos Serviços Pagamento de Pedágio e Serviços Gestão de Combustível.