

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

APLICATIVO ELEVEN PAY

Sobre o Eleven Pay

O Eleven Pay é um aplicativo de onboarding facial e tokenização de cartões, possibilitando a realização de transações de forma prática e segura por meio de biometria facial em eventos que utilizem o Cashless Implly.

Esta Política de Privacidade apresenta, de forma clara e transparente, como os dados pessoais dos Usuários, inclusive os dados biométricos faciais, são coletados, utilizados, armazenados, compartilhados, protegidos, retidos e eliminados durante a utilização do Eleven Pay.

A Eleven está comprometida com a privacidade, a segurança e a proteção dos dados pessoais tratados por meio do Aplicativo, observando a Lei Federal nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD e as demais normas aplicáveis.

Ao utilizar o Eleven Pay, o Usuário poderá fornecer dados pessoais necessários ao seu cadastro, à tokenização do cartão, à autenticação de sua identidade e ao processamento de pagamentos por biometria facial. Esses dados serão tratados exclusivamente para as finalidades informadas nesta Política e de acordo com as instruções da Controladora.

Para facilitar a compreensão desta Política, adotamos as seguintes definições e nomenclaturas:

- a. Aplicativo ou Eleven Pay: aplicativo que permite realização de onboarding facial e o cadastro e a tokenização de cartões para realização de transações mediante identificação e autenticação por biometria facial em eventos com Eleven Cashless;
- b. Dados pessoais: qualquer informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável, como nome, número de documento, dados de contato, informações cadastrais, registros de acesso e informações relacionadas às transações realizadas;
- c. Dados pessoais sensíveis: dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, bem como dados genéticos ou biométricos, quando vinculados a uma pessoa natural;
- d. Dados biométricos faciais ou dados faciais: dados pessoais sensíveis obtidos a partir da imagem da face do Usuário e utilizados para identificá-lo, autenticar sua identidade e autorizar pagamentos realizados em eventos com a modalidade Eleven Cashless;
- e. Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais tratados por meio do Eleven Pay;
- f. Usuário: pessoa natural que acessa, cadastra-se ou utiliza o Eleven Pay, sendo também Titular dos dados pessoais tratados por meio do Aplicativo. Nesta Política, o Usuário também poderá ser identificado pelos termos “você”, “seu” ou “sua”;
- g. Controladora: pessoa jurídica que contrata ou disponibiliza o Eleven Pay e a quem competem as decisões referentes ao tratamento dos dados pessoais, inclusive a definição das finalidades, das bases legais e das instruções que deverão ser observadas pela Eleven;

- h. Eleven ou Operadora: empresa responsável pelo desenvolvimento, disponibilização e operação tecnológica do Eleven Pay, que realiza o tratamento dos dados pessoais em nome da Controladora e conforme suas instruções;
- i. Tratamento de dados pessoais: qualquer operação realizada com dados pessoais, incluindo coleta, produção, recepção, utilização, acesso, processamento, armazenamento, compartilhamento, transferência, proteção, retenção e eliminação;
- j. Tokenização do cartão: procedimento de segurança pelo qual os dados do cartão são substituídos por um código digital único, denominado token, utilizado para processar as transações sem expor diretamente as informações completas do cartão; e
- k. AWS: Amazon Web Services, fornecedora da infraestrutura de computação em nuvem utilizada para o armazenamento dos dados biométricos faciais tratados por meio do Eleven Pay, em servidores localizados nos Estados Unidos da América.

a) Coleta de dados:

Os tipos e a quantidade de dados coletados variam de acordo com as funcionalidades utilizadas pelo Usuário no Eleven Pay. A coleta será limitada aos dados necessários para o cadastro, a tokenização do cartão, a identificação e autenticação do Usuário, o processamento dos pagamentos e a segurança das transações.

Por meio do Eleven Pay, poderão ser coletados:

- a. dados cadastrais e de identificação do Usuário;
- b. dados de contato;
- c. informações necessárias ao cadastro e à tokenização do cartão;
- d. registros de acesso, uso e funcionamento do Aplicativo;
- e. informações relacionadas aos pagamentos e às transações realizadas; e
- f. imagem facial e dados biométricos dela extraídos, utilizados para identificar e autenticar o Usuário e autorizar pagamentos por reconhecimento facial.

Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para a prestação dos serviços oferecidos por meio do Eleven Pay, para as finalidades descritas nesta Política e de acordo com as instruções da Controladora. Toda atividade de coleta e utilização de dados pessoais será realizada com fundamento em uma das bases legais previstas na LGPD, observados os princípios da finalidade, adequação, necessidade, transparência e segurança.

As informações específicas sobre a coleta, a utilização, o compartilhamento, o armazenamento, a transferência internacional, a retenção e a eliminação dos dados biométricos faciais estão descritas no item “I) Biometria facial no Eleven Pay” desta Política.

b) Dados de acesso e utilização do Aplicativo

Quando o Usuário acessar ou utilizar o Eleven Pay, poderão ser coletadas automaticamente determinadas informações técnicas e registros de utilização, ainda que não seja concluído o cadastro no Aplicativo.

Essas informações poderão incluir:

- a. endereço de IP;

- b. modelo e características do dispositivo utilizado;
- c. sistema operacional e respectiva versão;
- d. versão do Eleven Pay instalada;
- e. identificadores técnicos do dispositivo e da sessão;
- f. data, horário e duração dos acessos;
- g. funcionalidades acessadas e ações realizadas no Aplicativo;
- h. registros de erros, falhas, desempenho e encerramentos inesperados; e
- i. informações sobre a conexão e o ambiente tecnológico utilizado.

Esses dados serão tratados para permitir o funcionamento adequado do Eleven Pay, autenticar sessões, garantir a segurança do Aplicativo, prevenir fraudes e acessos não autorizados, identificar e corrigir falhas técnicas, prestar suporte ao Usuário, gerar estatísticas de utilização e aprimorar as funcionalidades e a experiência de uso.

O Eleven Pay também poderá solicitar acesso a determinados recursos do dispositivo, como a câmera, quando isso for necessário para o cadastro e a utilização da biometria facial. O acesso dependerá da autorização do Usuário nas configurações do dispositivo e será utilizado exclusivamente para as finalidades informadas nesta Política.

A Eleven não utilizará os dados de acesso ou de utilização do Eleven Pay para exibir publicidade comportamental, formar perfis de consumo ou direcionar anúncios ao Usuário, salvo se essa atividade vier a ser expressamente informada e estiver amparada por uma base legal válida.

c) Histórico de ações realizadas no Aplicativo

As ações realizadas pelo Usuário no Eleven Pay poderão ser registradas para viabilizar a execução e a comprovação das transações, garantir a segurança do Aplicativo, prevenir fraudes e acessos não autorizados, identificar falhas técnicas, prestar suporte e cumprir obrigações legais ou regulatórias.

Esses registros poderão incluir informações sobre acessos, cadastros, autenticações, tentativas de identificação facial, pagamentos, transações realizadas, cancelamentos, erros e demais interações com as funcionalidades do Eleven Pay.

O histórico de ações será utilizado somente para as finalidades previstas nesta Política e não será empregado para publicidade comportamental ou formação de perfil de consumo do Usuário.

d) Outras informações fornecidas pelo Usuário

A Eleven também poderá tratar informações fornecidas voluntariamente pelo Usuário durante comunicações com a Controladora ou com os canais de atendimento e suporte do Eleven Pay, inclusive por meio de formulários, chat, e-mail ou outros meios disponibilizados.

Essas informações serão utilizadas exclusivamente para responder a solicitações, esclarecer dúvidas, solucionar problemas técnicos, atender reclamações e prestar o suporte necessário ao Usuário.

O Usuário deverá evitar o envio de dados pessoais ou dados pessoais sensíveis que não sejam necessários ao atendimento de sua solicitação. A Eleven não realizará a coleta de dados pessoais divulgados pelo Usuário em comentários, redes sociais ou outros ambientes públicos sem finalidade específica e base legal aplicável.

e) Uso de dados

Os dados pessoais coletados por meio do Eleven Pay serão utilizados exclusivamente para disponibilizar as funcionalidades do Aplicativo, processar pagamentos, garantir a segurança das transações e prestar suporte ao Usuário.

Os dados poderão ser tratados para as seguintes finalidades:

- a. realizar o cadastro e identificar corretamente o Usuário;
- b. viabilizar o cadastro e a tokenização do cartão;
- c. coletar e processar a biometria facial do Usuário;
- d. vincular a biometria facial à conta e ao cartão tokenizado;
- e. identificar e autenticar o Usuário por meio de reconhecimento facial;
- f. autorizar, processar e registrar pagamentos e demais transações realizadas pelo Eleven Pay;
- g. confirmar que a pessoa que realiza a transação é o Usuário vinculado à biometria cadastrada;
- h. prevenir e combater fraudes, falsidade de identidade, uso indevido da conta, acessos não autorizados e outras atividades ilícitas relacionadas às transações;
- i. diagnosticar e solucionar erros, falhas e problemas técnicos;
- j. desenvolver, testar e aprimorar funcionalidades, segurança e desempenho do Aplicativo;
- k. atender solicitações, dúvidas e reclamações apresentadas pelos Usuários;
- l. entrar em contato com o Usuário quando necessário para prestar suporte, confirmar transações, comunicar ocorrências de segurança ou fornecer informações relacionadas à utilização do Eleven Pay;
- m. manter registros das operações realizadas para fins de segurança, auditoria e comprovação das transações;
- n. cumprir obrigações legais ou regulamentares aplicáveis à Controladora ou à Eleven;
- o. atender determinações judiciais, administrativas ou de autoridades competentes; e
- p. exercer regularmente direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

A Eleven não utilizará os dados pessoais, especialmente os dados biométricos faciais, para publicidade, marketing, formação de perfis comportamentais, análise de preferências de consumo ou qualquer outra finalidade incompatível com aquelas informadas nesta Política.

As informações específicas sobre o tratamento dos dados faciais estão descritas no item “l) Biometria facial no Eleven Pay” desta Política.

f) Agente de tratamento

Para fins da LGPD, a pessoa jurídica que contrata ou disponibiliza o Eleven Pay será considerada a **Controladora** dos dados pessoais tratados por meio do Aplicativo. Compete à Controladora tomar as decisões referentes ao tratamento, inclusive definir suas finalidades, bases legais, prazos de retenção e instruções aplicáveis.

A Eleven atuará como **Operadora**, realizando o tratamento dos dados pessoais em nome da Controladora, conforme suas instruções, para disponibilizar e operar tecnologicamente o Eleven Pay.

A Controladora e a Eleven observarão as obrigações aplicáveis a cada agente de tratamento, conforme suas respectivas atribuições e responsabilidades previstas na LGPD.

g) Compartilhamento de dados

Para disponibilizar as funcionalidades do Eleven Pay, a Eleven poderá compartilhar os dados pessoais dos Usuários, na medida estritamente necessária, com:

- a. a Controladora, para viabilizar a gestão, a autenticação, o processamento e o acompanhamento das transações realizadas pelo Aplicativo;
- b. prestadores de serviços tecnológicos contratados para apoiar a operação, a manutenção, a segurança e o armazenamento do Eleven Pay;
- c. instituições financeiras, adquirentes, processadores de pagamento, bandeiras de cartão e demais participantes do arranjo de pagamento, quando necessário para cadastrar, tokenizar, autorizar, processar ou concluir uma transação;
- d. empresas especializadas em segurança da informação e prevenção a fraudes, quando aplicável; e
- e. autoridades judiciais, administrativas, policiais, regulatórias ou governamentais, quando o compartilhamento for necessário para cumprir obrigação legal ou regulatória, atender determinação de autoridade competente ou permitir o exercício regular de direitos.

Os destinatários somente poderão utilizar os dados pessoais para as finalidades relacionadas à prestação dos serviços contratados ou ao cumprimento das obrigações aplicáveis, observados os deveres de confidencialidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais.

Especificamente em relação aos dados biométricos faciais, sua disponibilização ficará restrita à Controladora, conforme suas instruções e na medida necessária à execução das funcionalidades de identificação, autenticação e pagamento por reconhecimento facial, ressalvado o tratamento estritamente técnico realizado pela Amazon Web Services — AWS e por eventuais suboperadores necessários ao armazenamento, à manutenção, à segurança e à prestação dos serviços. A AWS e os eventuais suboperadores não poderão utilizar os dados faciais para finalidades próprias. Os dados biométricos faciais serão armazenados em infraestrutura de computação em nuvem fornecida pela Amazon Web Services — AWS, em servidores localizados nos Estados Unidos da América. A AWS atuará como fornecedora da infraestrutura tecnológica, não estando autorizada a utilizar, comercializar ou compartilhar os dados faciais para finalidades próprias.

Em razão da localização dos servidores, haverá transferência internacional dos dados biométricos faciais para os Estados Unidos da América. Essa transferência será realizada de acordo com a LGPD, com o Regulamento de Transferência Internacional de Dados aprovado pela Resolução CD/ANPD nº 19/2024 e mediante a adoção de mecanismo válido e de salvaguardas destinadas a assegurar a proteção, a confidencialidade, a integridade e a segurança dos dados.

A Eleven não comercializará dados pessoais nem compartilhará dados biométricos faciais para publicidade, marketing, formação de perfis comportamentais ou qualquer outra finalidade incompatível com esta Política.

Mais informações sobre o armazenamento, a retenção e a eliminação dos dados faciais estão disponíveis nos itens “h) Tempo de armazenamento das informações pessoais” e “l) Biometria facial no Eleven Pay” desta Política.

h) Armazenamento, segurança e tempo de retenção dos dados pessoais

Os dados pessoais serão armazenados somente pelo período necessário ao cumprimento das finalidades descritas nesta Política, à execução dos serviços do Eleven Pay e ao atendimento das obrigações legais ou regulatórias aplicáveis à Controladora e à Eleven.

Os dados cadastrais, registros de acesso, históricos de transações, registros de atendimento e demais informações relacionadas à utilização do Eleven Pay poderão ser mantidos durante a vigência da relação contratual e, após seu encerramento, pelos prazos necessários ao cumprimento de obrigações legais ou regulatórias e ao exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

Os dados biométricos faciais serão mantidos enquanto estiver vigente o contrato celebrado entre a Eleven e a Controladora e enquanto forem necessários à disponibilização da funcionalidade de identificação, autenticação e pagamento por biometria facial ao Usuário. Esses dados poderão ser eliminados antes do encerramento do contrato mediante solicitação da Controladora, encerramento da conta ou desativação da funcionalidade biométrica pelo Usuário, observadas as instruções da Controladora. Encerrado o contrato, os dados serão eliminados ou devolvidos à Controladora, conforme suas instruções, ressalvadas as hipóteses em que sua conservação seja necessária para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória ou para o exercício regular de direitos, nos termos da LGPD.

Os dados faciais não ficarão armazenados localmente no Eleven Pay nem no dispositivo utilizado pelo Usuário. Essas informações serão mantidas em infraestrutura avançada de computação em nuvem fornecida pela Amazon Web Services — AWS, em servidores localizados nos Estados Unidos da América, armazenados e acessíveis apenas pelos sistemas da Eleven com utilização de criptografia de chave temporária e observadas as regras aplicáveis à transferência internacional de dados pessoais.

Os dados completos do cartão não serão armazenados nos sistemas da Eleven. As informações necessárias ao processamento das transações serão submetidas à tokenização, procedimento pelo qual os dados do cartão são substituídos por um código digital único, utilizado para realizar as operações sem expor diretamente as informações completas do cartão.

A Eleven adotará medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação, divulgação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito. Essas medidas poderão incluir criptografia, transmissão segura, controles de acesso, restrição de permissões, registros de operações, monitoramento e mecanismos de prevenção e resposta a incidentes de segurança.

O Usuário também deverá contribuir para a segurança de sua conta e de seus dados, mantendo suas credenciais de acesso sob sigilo, utilizando senhas seguras, impedindo o acesso de terceiros ao seu dispositivo e comunicando imediatamente qualquer suspeita de uso indevido, acesso não autorizado ou comprometimento da conta.

Encerrados os prazos de retenção e inexistindo fundamento legal para a conservação, os dados pessoais serão eliminados de forma segura ou anonimizados. Após o término do tratamento, os dados somente poderão ser conservados nas hipóteses autorizadas pelo artigo 16 da LGPD, incluindo:

- a. cumprimento de obrigação legal ou regulatória pela Controladora;
- b. estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados;
- c. transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos previstos na LGPD; ou
- d. uso exclusivo da Controladora, vedado o acesso por terceiros e desde que os dados estejam anonimizados.

i) **Direitos dos(as) Titulares de Dados**

A transparência sobre o tratamento dos dados pessoais é uma prioridade da Controladora e da Eleven. Nos termos do artigo 18 e demais disposições da LGPD, o Titular poderá exercer, quando aplicável, os seguintes direitos:

- a. **Confirmação da existência do tratamento:** solicitar a confirmação de que seus dados pessoais são tratados por meio do Eleven Pay;
- b. **Acesso aos dados:** solicitar acesso aos dados pessoais tratados, inclusive às informações relacionadas à biometria facial, observados os limites técnicos, legais e os segredos comercial e industrial;
- c. **Correção dos dados:** solicitar a correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d. **Anonimização, bloqueio ou eliminação:** solicitar a anonimização, o bloqueio ou a eliminação de dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- e. **Portabilidade dos dados:** solicitar a portabilidade dos dados pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto, de acordo com a regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados — ANPD e observados os segredos comercial e industrial;
- f. **Informações sobre compartilhamento:** solicitar informações sobre as entidades públicas e privadas com as quais seus dados pessoais foram compartilhados;
- g. **Informações sobre o consentimento:** receber informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências dessa recusa, quando essa for a base legal utilizada;
- h. **Revogação do consentimento:** revogar o consentimento anteriormente concedido, mediante procedimento gratuito e facilitado, sem afetar a legalidade dos tratamentos realizados antes da revogação;
- i. **Eliminação dos dados tratados com consentimento:** solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com fundamento no consentimento, ressalvadas as hipóteses de conservação autorizadas pela LGPD;
- j. **Oposição ao tratamento:** opor-se ao tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa do consentimento, quando houver descumprimento da LGPD;
- k. **Revisão de decisões automatizadas:** solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, bem como informações claras e adequadas sobre os critérios e procedimentos utilizados, observados os segredos comercial e industrial; e
- l. **Peticionamento perante a ANPD ou órgãos de defesa do consumidor:** apresentar petição relacionada ao tratamento de seus dados pessoais perante a ANPD ou os órgãos competentes de defesa do consumidor.

As solicitações deverão ser encaminhadas preferencialmente à Controladora, responsável pelas decisões referentes ao tratamento. A Eleven, na qualidade de Operadora, prestará o suporte necessário para que a Controladora possa atender às solicitações dos Titulares, conforme suas instruções e as obrigações aplicáveis.

O exercício de determinados direitos, especialmente a eliminação dos dados biométricos faciais ou a revogação do consentimento, quando aplicável, poderá impossibilitar a utilização das funcionalidades de identificação, autenticação e pagamento por reconhecimento facial.

Para exercer seus direitos ou esclarecer dúvidas sobre o tratamento dos dados pessoais, o Titular poderá entrar em contato pelo e-mail dpo@eleven.com ou pelo canal <https://www.imply.com/pt/contato/>.

j) Utilização do Eleven Pay por crianças e adolescentes

O Eleven Pay é destinado exclusivamente a pessoas com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos. Crianças e adolescentes não deverão realizar cadastro, cadastrar cartões, fornecer dados biométricos faciais ou efetuar pagamentos por meio do Aplicativo.

Caso a Controladora ou a Eleven identifique que dados pessoais de criança ou adolescente foram fornecidos indevidamente, poderão ser adotadas as medidas necessárias para bloquear o cadastro e eliminar os respectivos dados, ressalvadas as hipóteses legais de conservação.

Os pais ou responsáveis legais que identificarem o tratamento indevido de dados pessoais de criança ou adolescente poderão solicitar informações e a adoção das providências cabíveis pelos canais indicados nesta Política.

k) Como entrar em contato com o encarregado da proteção de dados da Controladora e Operadora?

O encarregado da proteção de dados é o responsável escolhido pela Controladora e pela Operadora para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Você pode entrar em contato com o encarregado de dados pessoais pelo e-mail dpo@eleven.com ou do formulário fale conosco no link: <https://www.imply.com/pt/contato/>

l) Biometria facial no Eleven Pay

O Eleven Pay é um aplicativo utilizado para a tokenização de cartões e para o processamento de pagamentos por meio de biometria facial em eventos com a modalidade Eleven Cashless. Essa tecnologia permite que o Usuário vincule sua identidade biométrica ao cartão previamente cadastrado e utilize o reconhecimento facial para se identificar, autenticar e realizar pagamentos.

Para disponibilizar essa funcionalidade, o Eleven Pay coletará uma imagem da face do Usuário, que será submetida a processamento tecnológico para geração e validação das informações biométricas necessárias à sua identificação e autenticação. Por estarem vinculados a uma pessoa natural, os dados biométricos são considerados dados pessoais sensíveis, nos termos do artigo 5º, inciso II, da Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD.

Os dados faciais serão coletados e utilizados exclusivamente para:

- a. cadastrar e vincular a biometria facial do Usuário à sua conta e ao cartão tokenizado;
- b. identificar e autenticar o Usuário;
- c. autorizar e processar pagamentos realizados por reconhecimento facial;
- d. confirmar que a pessoa que está realizando a transação é o titular da biometria cadastrada;
- e. prevenir fraudes, uso indevido da conta, falsidade de identidade e transações não autorizadas;
- f. garantir a segurança do Usuário, das transações e do Eleven Pay;
- g. prestar suporte técnico e solucionar problemas relacionados à autenticação biométrica; e
- h. cumprir obrigações legais ou regulatórias e exercer regularmente direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais, quando aplicável.

O tratamento dos dados faciais será realizado conforme a base legal definida pela Controladora, observadas as hipóteses previstas no artigo 11 da LGPD, especialmente mediante consentimento específico e destacado do Titular, quando

aplicável, ou quando o tratamento for indispensável à prevenção à fraude e à segurança do Titular nos processos de identificação e autenticação de cadastro eletrônico.

A Eleven realizará o tratamento dos dados faciais na qualidade de Operadora, seguindo as instruções da Controladora, que será responsável por definir as finalidades e os elementos essenciais do tratamento, bem como a respectiva base legal. A Eleven utilizará os dados somente para executar os serviços contratados e disponibilizar as funcionalidades do Eleven Pay.

Os dados faciais não serão armazenados localmente no Eleven Pay nem permanecerão gravados no dispositivo utilizado pelo Usuário. Após sua coleta, serão transmitidos por conexão segura e armazenados em infraestrutura de computação em nuvem fornecida pela Amazon Web Services — AWS, em servidores localizados nos Estados Unidos da América.

Em razão da localização dos servidores, haverá transferência internacional dos dados pessoais e biométricos do Usuário para os Estados Unidos da América. Essa transferência será realizada de acordo com os artigos 33 a 36 da LGPD, com o Regulamento de Transferência Internacional de Dados aprovado pela Resolução CD/ANPD nº 19/2024 e mediante a adoção de mecanismo de transferência internacional válido e de salvaguardas destinadas a assegurar a proteção, a confidencialidade, a integridade e a segurança dos dados.

A AWS atuará exclusivamente como fornecedora da infraestrutura tecnológica utilizada para a hospedagem e o armazenamento das informações. A AWS não estará autorizada a utilizar, comercializar ou compartilhar os dados faciais para finalidades próprias, devendo tratá-los de acordo com as condições contratuais e as medidas de segurança aplicáveis.

Os dados faciais não serão divulgados ou compartilhados com terceiros para finalidades próprias, sendo disponibilizados à Controladora na medida necessária à execução das funcionalidades do Eleven Pay e conforme suas instruções. A Amazon Web Services — AWS e os eventuais suboperadores estritamente necessários poderão realizar operações técnicas de armazenamento, manutenção, segurança e suporte à prestação dos serviços, sem autorização para utilizar, comercializar ou compartilhar os dados faciais para finalidades próprias. A Eleven não comercializará, cederá ou compartilhará os dados faciais com anunciantes, parceiros comerciais ou outros terceiros para publicidade, marketing, formação de perfis comportamentais ou qualquer finalidade incompatível com esta Política.

O acesso aos dados faciais será restrito aos profissionais e prestadores de serviços que necessitem dessas informações para o desempenho de suas atividades, observados os limites de suas atribuições e os deveres de confidencialidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais.

Os dados faciais serão mantidos enquanto estiver vigente o contrato celebrado entre a Eleven e a Controladora e enquanto forem necessários à disponibilização da funcionalidade de identificação, autenticação e pagamento por biometria facial ao Usuário. Esses dados poderão ser eliminados antes do encerramento do contrato mediante solicitação da Controladora, encerramento da conta ou desativação da funcionalidade biométrica pelo Usuário, observadas as instruções da Controladora. Encerrado o contrato, os dados serão eliminados ou devolvidos à Controladora, conforme suas instruções, ressalvadas as hipóteses em que sua conservação seja necessária para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória ou para o exercício regular de direitos, nos termos da LGPD.

A Eleven adota medidas técnicas e organizacionais destinadas a proteger os dados faciais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação, divulgação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito. Essas medidas incluem, conforme aplicável, transmissão segura, criptografia,

controles de acesso, restrição de permissões, registros das operações realizadas e mecanismos de monitoramento e prevenção de incidentes de segurança.

O Usuário poderá exercer os direitos assegurados pela LGPD, inclusive solicitar confirmação da existência do tratamento, acesso às informações, correção, anonimização, bloqueio ou eliminação de dados tratados em desconformidade com a legislação, informações sobre compartilhamentos e transferência internacional, bem como revogação do consentimento, quando essa for a base legal utilizada.

A eliminação dos dados faciais ou a revogação do consentimento poderá impossibilitar a utilização da funcionalidade de identificação, autenticação e pagamento por biometria facial, sem afetar a legalidade dos tratamentos realizados anteriormente ou a conservação dos dados nas hipóteses autorizadas pela legislação.

m) Atualização da Política de Privacidade

Esta Política de Privacidade poderá ser atualizada para refletir alterações nas funcionalidades do Eleven Pay, nos procedimentos de tratamento de dados pessoais, nas medidas de segurança ou na legislação e regulamentação aplicáveis.

A versão atualizada será disponibilizada no Eleven Pay ou em endereço eletrônico informado ao Usuário, acompanhada da respectiva data de atualização.

Quando as alterações forem relevantes ou implicarem modificação das finalidades do tratamento, a Eleven e/ou a Controladora adotarão medidas adequadas para comunicar o Usuário. Caso seja necessária a obtenção de novo consentimento, este será solicitado de forma específica, destacada e antes da realização do novo tratamento.

n) Comunicações com o Usuário

A Controladora e a Eleven poderão enviar ao Usuário comunicações necessárias ao funcionamento do Eleven Pay, incluindo confirmações de cadastro e de transações, alertas de segurança, informações sobre pagamentos, atualizações do Aplicativo, alterações desta Política e respostas a solicitações de atendimento.

Eventuais comunicações promocionais sobre produtos, serviços ou funcionalidades somente serão enviadas quando houver base legal aplicável. Quando fundamentadas no consentimento, o Usuário poderá solicitar a interrupção do recebimento a qualquer momento, sem prejuízo do recebimento das comunicações necessárias ao funcionamento, à segurança e à utilização do Eleven Pay.

o) Legislação aplicável e foro

Esta Política será regida, interpretada e executada de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, especialmente a Lei Federal nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD, sem prejuízo das demais normas aplicáveis.

Eventuais controvérsias decorrentes desta Política serão submetidas ao foro competente conforme a legislação aplicável, assegurado ao Usuário, quando caracterizada relação de consumo, o direito de propor a demanda no foro de seu domicílio.

Data de atualização: 20 de julho de 2026