

1. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1.1. Quais informações a Política de Privacidade coleta?

Ao ler esta Política de Privacidade (a “Política”), o Cliente é informado sobre a maneira pela qual TAM LINHAS AÉREAS S.A. (“LATAM”) e PRISMAH FIDELIDADE LTDA. (“PRISMAH”) coletam, processam e protegem os dados pessoais que você pode fornecer através do Site LATAM Pass e daqueles acessíveis através do referido domínio (“Site”), bem como através de qualquer outra forma ou canal fornecido pela LATAM e PRISMAH. Dados pessoais significa todas as informações sobre um indivíduo identificado ou que permitem determinar, direta ou indiretamente, sua identidade.

O Cliente deve ler atentamente esta Política de Privacidade, que foi escrita de forma clara e simples, para facilitar seu entendimento e para que possa determinar livre e voluntariamente se deseja fornecer seus dados pessoais à LATAM e à PRISMAH.

Esta política pode ser atualizada a qualquer momento por notificação no Site e / ou por e-mail, por isso é recomendável que você reveja periodicamente o Site e / ou a caixa de entrada de e-mails.

1.2. Quem é responsável pelo processamento dos seus dados?

São responsáveis pelo tratamento de seus dados as empresas listadas abaixo (“Empresas”), com a indicação dos respectivos e-mails, para contato e eventuais dúvidas ou necessidade em relação à proteção de dados:

- **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, RUT 89.862.200-2, Avda. Presidente Riesco 5711, piso 19, Las Condes, Santiago de Chile, Chile. E-mail pasajeros.europa@latam.com
- **LATAM Airlines Brasil S.A. (TAM Linhas Aéreas)**, CNPJ 02.012.862/0001-60, Rua Verbo Divino nº 2001, andares: 3º conj. 31 e 32, 4º conj. 41 e 42, 5º conj. 51 e 52, 6º conj. 61 e 62, 8º conj. 81 e 82, 10º conj. 101 e 102, 12º conj. 121 e 122, 13º conj. 131 e 132, 15º conj. 151, 16º conj. 161, 17º conj. 171 e 172, Edifício Condomínio Espaço Empresarial Nações Unidas, bairro Chácara Santo Antônio, São Paulo, São Paulo, Brasil. E-mail dadopessoal@latam.com
- **PRISMAH FIDELIDADE LTDA**, CNPJ 16.549.589/0001-11, Rua Verbo Divino, nº 2.001, 10º andar, Sala 101 Parte A, Chácara Santo Antônio, CEP 04.719-002, São Paulo, São Paulo, Brasil. E-mail dadopessoal@latam.com

As Empresas solicitarão, antes do tratamento dos dados pessoais dos seus clientes, o consentimento expresso a esta Política de Privacidade, sempre que aplicável, e para qualquer outra situação que exija a autorização prévia da mesma.

1.3. Para que finalidade tratamos seus dados pessoais?

O Cliente é informado de que o LATAM Pass processará os dados pessoais que ele fornece através dos formulários de contato e registro da conta no Site, para os fins indicados abaixo, na medida em que exista uma base jurídica para cada tratamento, conforme explicado abaixo:

(a) Garantir o acesso do Cliente e o uso do Site.

(b) Gerenciar o relacionamento do Cliente com o LATAM Pass e acessar os diversos recursos disponíveis no Site, tais como: consulta e troca de bilhetes premiados, seguros e serviços relacionados a viagens, pesquisa e efeito de troca e acúmulo de Pontos em aquisições de Produtos e Serviços, consulta do extrato da sua conta, alterações nas informações de endereço, entre outros.

(c) Prevenir fraudes; aplicação de medidas de segurança da informação, para garantir a adequação do acesso e uso do Cliente.

(d) Realizar estudos estatísticos e de mercado, incluindo a análise do comportamento do usuário no contexto de sua navegação e a criação de perfis de Cliente por meio da integração e processamento conjunto das informações obtidas através de cookies ou tecnologias similares.

(e) Informar o usuário por qualquer meio, incluindo o envio de comunicações comerciais; para o endereço de e-mail fornecido pelo Cliente, dos diferentes produtos e serviços disponíveis: compra e venda de passagens aéreas, resgate do prêmio de viagem e outros benefícios do LATAM Pass, que pode ser personalizado de acordo com seu perfil. Você pode opor-se, a qualquer momento, ao processamento de seus dados pessoais para fins relacionados a marketing, exercendo seu direito a esse respeito.

1.4. Qual a base legal para o processamento de seus dados pessoais?

A base legal para o tratamento de dados para os fins (a) (b) e (c) é a execução do contrato de prestação de serviços.

A base legal para o tratamento dos dados para os fins (d) e (e) é o consentimento do Cliente e o legítimo interesse das Empresas sempre que aplicável, sendo possível a exclusão do tratamento a pedido do Cliente, a qualquer tempo, sem prejuízo à execução do contrato.

Os direitos de acesso a dados, exclusão de dados, portabilidade ou não uso de dados para fins de comunicação de ofertas podem ser exercidos diretamente pelo Cliente, através do gerenciamento das Informações em sua conta e/ou cancelamento nos e-mails de comunicação,

enquanto qualquer outro direito dependerá de avaliação e adoção de outras disposições pelo LATAM Pass.

Quanto ao exercício do direito à portabilidade de seus dados, isso não implicará a transferência de pontos para outro programa de fidelidade ou outras informações além dos dados de registro.

1.5. Quais as obrigações do Cliente quanto ao registro de dados?

Os dados solicitados são geralmente obrigatórios para a operação, mas também podem estar relacionados a ofertas de produtos e / ou serviços do Site ou anúncios direcionados ao perfil do Cliente. O Cliente sabe e aceita que o não preenchimento de certos dados pessoais pode impedir que o LATAM Pass forneça todos os benefícios vinculados a esses dados. Durante o processo de registro e o preenchimento do formulário de contato, o Cliente será informado da natureza não obrigatória da coleta de alguns dos dados pelo LATAM Pass.

1.6. Por quanto tempo manteremos seus dados?

Os dados serão mantidos pelo tempo necessário para cumprir os objetivos para os quais foram coletados, a menos que o Cliente solicite sua retirada, se oponha ou revogue seu consentimento.

Em geral, os dados serão mantidos durante os seguintes períodos:

- Documentação associada ao contrato do Cliente: 5 (cinco) anos, a partir do final do seu status como membro do programa de fidelidade LATAM Pass;
- Documentação associada ao cumprimento de obrigações fiscais e tributárias: 5 (cinco) anos, a partir do fim do exercício fiscal;
- Dados referentes a registros de aplicação para o cumprimento de obrigações previstas na legislação em vigor, sendo, no Brasil, referentes ao Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965): 6 (seis) meses, a partir da coleta dos dados de registros de aplicação;

1.7. Que dados pessoais serão processados?

O LATAM Pass tratará os seguintes tipos de dados pelos clientes:

- Dados de identificação: Nome e sobrenome, número do CPF para quem possui registro, documento de identidade (tipo, número, país de emissão, validade quando aplicável), data e local de nascimento, sexo, profissão, estado civil;

- Informações de contato: e-mail, login, senha, informações de contato, incluindo endereço e telefone;
- Dados relacionados ao uso dos sites Website: consulta, pesquisa e uso dos serviços pelos clientes, benefícios e acesso ao Site, informações sobre cliques, páginas acessadas, as seguintes páginas acessadas após a saída do Site.
- Dados do log de conexão do Cliente: acesse os recursos do dispositivo, navegador, número IP (com data e hora), fonte IP;
- Dados biométricos faciais: Biometria facial ou outras aplicações que possam fornecer segurança às transações realizadas pelo Cliente, a fim de garantir a legitimidade do cliente para solicitar a inclusão, exclusão e / ou alteração dos dados cadastrais e qualquer outra transação que pode exigir essa validação.

1.8. Para quais destinatários compartilharemos seus dados?

- Para as Empresas com a finalidade do gerenciamento do LATAM Pass.
- Parceiros de negócios disponíveis para consulta no Site: para uso dos benefícios do LATAM Pass, incluindo, entre outros, empresas do grupo LATAM, companhias aéreas parceiras, operadoras de cartões crédito, instituições financeiras, parceiros que atuam no segmento de comércio on-line varejistas, rede de combustíveis, agências e operadoras de turismo e viagem, entretenimento, hotelaria, com o objetivo de gerenciar os pontos acumulados e resgatados pelo Cliente no Programa; realizar ofertas relacionadas a sites específicos dos parceiros; avaliar perfil do cliente para campanhas segmentadas e adesão a um produto ou serviço específico; aprovar o fornecimento de produtos e / ou serviços ao Cliente; modelar crédito e propensão para contratação de produtos e/ou serviços; oferecer diversos produtos e/ou serviços aos Clientes, como produtos financeiros, de turismo e entretenimento, produtos do varejo, seguros e demais serviços; entregar os produtos e / ou serviços adquiridos no programa e outras ações relacionadas ao Site. Para descobrir quem são nossos parceiros, acesse o seguinte link: <https://www.latampass.com>.
- Fornecedores e prestadores de serviços que apoiem ou auxiliem na manutenção do LATAM Pass, como o uso de serviços de infraestrutura ou ferramentas de terceiros que ajudem na melhoria contínua do programa.
- Autoridades governamentais, para cumprimento da legislação vigente, regulamentos aplicáveis, solicitações governamentais, ordens judiciais ou intimações, para proteção de direitos, propriedade ou segurança dos Clientes.

- Em caso de reestruturações corporativas, será possível compartilhar as informações do Cliente se a divulgação for feita como parte de uma compra, transferência ou venda de serviços ou ativos (por exemplo, no caso dos ativos serem adquiridos por outra parte, as informações do cliente poderão ser transferidos).

1.9. Quais direitos você reconhece os regulamentos sobre proteção de dados?

O Cliente poderá mediante solicitação às Empresas, anexando uma fotocópia do documento de identidade, a qualquer tempo:

- Revogar os consentimentos concedidos;
- Obter confirmação sobre se os dados pessoais relativos ao Cliente estão sendo processados por LATAM Pass;
- Acessar seus dados pessoais;
- Retificar dados imprecisos ou incompletos;
- Solicitar a exclusão de seus dados quando, entre outras razões, os dados não forem mais necessários para os propósitos que foram coletados;
- Solicitar a portabilidade dos dados fornecidos pelo Cliente, bem como os dados cadastrais fornecidos;
- Entrar em contato com o DPO do LATAM Pass, através do e-mail indicado;
- Solicitar a limitação e oposição ao processamento de dados, além de não estar sujeito a decisões baseadas apenas no processamento automatizado de seus dados, de acordo com os regulamentos aplicáveis à proteção de dados pessoais.
- Apresentar uma queixa referente à proteção de seus dados pessoais junto à autoridade de controle competente, quando a parte interessada considerar que LATAM Pass violou os direitos que são reconhecidos pelos regulamentos aplicáveis sobre proteção de dados.

Para fazer isso, você deve enviar ou enviar uma carta assinada pelo proprietário dos dados, anexando em qualquer caso uma cópia do seu ID ou documento equivalente comprovando sua identidade e especificando os direitos ou direitos que deseja exercer, escrevendo para os endereços indicado no item 5.2.

1.10. Como seus dados pessoais são protegidos?

As partes tratarão os dados do Cliente em todos os momentos de maneira absolutamente confidencial e manterão o dever de sigilo sobre eles, de acordo com as disposições da regulamentação aplicável, adotando as medidas técnicas e organizacionais necessárias para a segurança de seus dados e evitar sua alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado, levando em consideração o estado da tecnologia, a natureza dos dados armazenados e os riscos a que estão expostos.

1.11. Qual é a sua responsabilidade em relação aos dados que você nos fornece?

O Cliente garante que os dados fornecidos ao LATAM Pass sejam verdadeiros, precisos, completos e atualizados. Para esses fins, o Cliente responde à veracidade dos dados que ele comunica e os manterá atualizados convenientemente, para que ele responda à sua situação atual.

O Cliente será responsável pelas informações falsas, excessivas ou imprecisas que ele fornecer através do Site e pelos danos, diretos ou indiretos, que isso cause à LATAM, PRISMAH ou a terceiros.

Caso você forneça dados de terceiros, declara ter o consentimento deles se for obrigatório e compromete-se a transferir para a parte interessada, proprietária desses dados, as informações contidas na Política, isentando o LATAM Pass, de qualquer Responsabilidade a este respeito. No entanto, o LATAM Pass pode realizar as verificações necessárias para verificar esse fato, adotando as medidas de due diligence apropriadas, de acordo com os regulamentos de proteção de dados.

O LATAM Pass garantirá o uso adequado de dados pessoais de menores, garantindo o respeito pelas leis que se aplicam a eles, com as medidas razoavelmente apropriadas. No entanto, o LATAM Pass não será responsável pelos dados pessoais fornecidos por menores de idade que não tenham a idade mínima legalmente prevista nos regulamentos atuais para poder consentir com o processamento de seus dados pessoais por conta própria, sem o consentimento prévio de seus pais, responsáveis ou representantes legais.

2. CONDIÇÕES DE USO

2.1 Problemas relacionados à confirmação da identidade do Cliente.

Considerando a segurança das informações pessoais coletadas e a garantia de fazer suas solicitações, o LATAM Pass pode solicitar, às vezes, a alteração do registro e / ou a troca de pontos pelo Cliente, uma senha para seu uso exclusivo, denominada o Segundo Fator de Autenticação (2FA), que será enviado por meio do Serviço de Mensagens Curtas (SMS) ou mensagem gravada por voz, para um telefone de sua escolha, registrado no LATAM Pass, reconhecimento por

biometria facial ou qualquer outra ferramenta que Ele estará disponível para garantir a segurança do Cliente.

2.2 Coleta de informações sobre o uso de métodos de pagamento.

No caso de compra de serviços para pagamento dos serviços oferecidos e das instalações do LATAM Pass Club, como compra, renovação e transferência de pontos e outros, o LATAM Pass utilizará um serviço de pagamento on-line de terceiros ("Serviço de Pagamento"). O LATAM Pass não armazena nem armazena informações bancárias de tráfego, como número do cartão de crédito ou código de verificação, entre elas.

O LATAM Pass não tem controle sobre o processo de aprovação ou cancelamento de pagamentos, pois é de responsabilidade exclusiva do serviço de pagamento. O LATAM Pass receberá informações do serviço de pagamento sobre o status do seu processo de pagamento.

2.3 Informações sobre comunicações por e-mail

O LATAM Pass, sempre respeitando a privacidade do Cliente, envia apenas mensagens por e-mail para comunicar sobre: a) saldo de pontos; b) alertas, confirmações ou cancelamentos de pedidos, compra, acumulação e troca de benefícios; e c) campanhas promocionais de interesse do Cliente.

As comunicações promocionais contêm ofertas dos parceiros do programa LATAM Pass, que podem ser enviadas aos clientes. A frequência do envio pode variar de acordo com a interação do cliente com os e-mails. O cliente no momento da aceitação concorda em receber essas informações de publicidade do LATAM Pass.

Se você não deseja mais receber e-mails, (i) basta selecionar a opção "cancelar inscrição aqui" no rodapé de cada e-mail para ser redirecionado para a página de confirmação de cancelamento; ou (ii) em "Minha conta", selecione "Meu Cadastro" e em "Dados de contato".

E-mails falsos estão circulando na Internet, chamados Phishing, em nome do LATAM Pass ou de seus parceiros de negócios, a fim de induzir os clientes a compartilhar informações como senhas, informações de cartão de crédito, informações pessoais, entre outras, com pessoas maliciosas. Essas mensagens não vêm do LATAM Pass ou de parceiros de negócios. O LATAM Pass não envia e-mails com pedidos de informações confidenciais, senhas, números de cartão de crédito e outros. Portanto, o Cliente nunca deve fornecer informações pessoais em resposta aos e-mails enviados, supostamente, em nome do LATAM Pass, não respondendo em nenhum caso ao caso.

2.4 Informações e cookies coletados automaticamente

O LATAM Pass também poderá coletar algumas informações automaticamente, incluindo a atividade de rede eletrônica. É permitido que terceiros selecionados adicionem cookies através do Site para fornecer ao programa as melhores informações sobre o uso do Site ou sobre a localização do Cliente ou publicidade relevante ao Cliente. Esses terceiros poderão coletar informações sobre as atividades on-line do Cliente em diferentes sites a partir do acesso do Site. O LATAM Pass poderá receber informações sobre o Cliente de terceiros, para realizar verificações de segurança, oferecer ofertas mais adequadas ao perfil do Cliente e promover o engajamento do terceiro no programa.