

## 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.

Quando esta Política for atualizada, você será informado 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 tratamento dos seus dados?

São controladoras 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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 dos mesmos.

### 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) e (b) é a execução do contrato de prestação de serviços.

A base legal para o tratamento dos dados para os fins (c), (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 da 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: 10 (dez) anos, a partir do final do seu status como membro do programa de fidelidade LATAM Pass, conforme artigo 205 do Código Civil;
- Documentação associada ao cumprimento de obrigações fiscais e tributárias: em geral 5 (cinco) anos, a partir do fim do exercício fiscal, porém há exceções com prazos de 10 anos (artigos 173-174 e 195 do Código Tributário Nacional);
- Documentos contábeis: em geral 5 (cinco) anos, todavia há alguns livros com prazos de 10 anos (artigos 173-174, 205 e 195 do Código Tributário Nacional; artigo 24 do Decreto nº 10.030);
- 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 tratados?

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;

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:
  - (i) 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;
  - (ii) para realizar ofertas relacionadas a sites específicos dos parceiros;
  - (iii) para 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;
  - (iv) para 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;
  - (v) para 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, a qualquer tempo:

- Solicitar a confirmação sobre se seus os dados pessoais estão sendo processados pela LATAM Pass;
- Saber quais dados pessoais seus são tratados por nós;
- Corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados, pelos meios exigidos pela regulamentação específica, quando necessário;
- Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de seus dados quando forem desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com os propósitos que foram coletados, exceto nas hipóteses de guarda legal e outras dispostas na legislação aplicável;
- Solicitar a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, resguardados os segredos comerciais e industriais das Empresas;
- Solicitar a eliminação dos dados tratados com ou sem o seu consentimento;
- Obter informações sobre as entidades públicas ou privadas com as quais compartilhamos os seus dados;
- Quando a atividade de Tratamento necessitar do seu consentimento, você pode se negar a consentir. Nesse caso, lhe informaremos sobre as consequências da não realização de tal atividade. Caso você consinta, a qualquer momento você poderá revogá-lo.

- Oposição ao tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento à LGPD.

Para acessar, obter uma cópia, corrigir, atualizar e/ou completar os seus Dados Pessoais, bem como exercer quaisquer outros direitos, você deve enviar um e-mail para o nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (Leonardo Braz), por meio do seguinte endereço eletrônico: ([dadopessoal@latam.com](mailto:dadopessoal@latam.com)).

Em casos específicos, é possível que a sua requisição não seja atendida. Nestes casos, nós explicaremos os motivos que justificaram o não atendimento.

Requisições que envolvam Dados Pessoais e/ou documentos de outros Titulares não serão atendidas, exceto mediante procuração, poder parental ou outra hipótese que autorize o exercício do direito de outro Titular por você.

#### 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 diligências 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. O tratamento de dados pessoais dos menores de idade, que não tenham a idade mínima prevista em lei para consentir com o tratamento de seus dados pessoais, será realizado apenas com o consentimento prévio de um dos seus pais ou representante legal.

## 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, 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 O que são cookies e como os utilizamos?

Cookies são arquivos de texto que podem ser armazenadas em seus dispositivos eletrônicos quando você visita o nosso website. A LATAM se utiliza desta ferramenta para diferentes finalidades, como gerar estatísticas de acesso, aprimorar a sua experiência em nossa interface / domínio, dentre outras.

Agregados em grupos, abaixo listamos todas estas finalidades:

Tipo de Cookie	O que eles fazem?
<b>Necessários</b>	São cookies essenciais para viabilizar o adequado funcionamento do nosso website, assim como para permitir que você faça uso de todas as funcionalidades disponíveis.
<b>Desempenho</b>	São cookies que nos ajudam a entender como os visitantes interagem com o nosso website, fornecendo informações sobre as áreas visitadas, o tempo de visita ao site e quaisquer problemas eventualmente encontrados.
<b>Funcionais</b>	São cookies que permitem que o nosso website se lembre das suas escolhas anteriores, como, por exemplo idioma de navegação. São responsáveis por proporcionar uma experiência personalizada.
<b>Marketing</b>	São cookies utilizados para fornecer mais conteúdos relevantes e específicos para os seus interesses. Podem, ainda, ser utilizados para apresentar publicidade com um maior direcionamento ou limitar o número que esta é veiculada. Também, permitem a medição da eficácia de uma campanha lançada.

Destacamos que os cookies necessários são essenciais para o normal funcionamento do nosso website, sendo que a oposição à utilização desta ferramenta poderá implicar na inutilização de sua experiência ou na suspensão de seu acesso.



