

Política de Privacidade Salesforce relativa à certificação nos termos do Acordo Privacy Shield UE-EUA & Privacy Shield Suíça-EUA

Em vigor desde 16 de julho de 2020

Para os serviços enumerados na seção “Âmbito” abaixo, a Salesforce cumpre com os princípios do Acordo Privacy Shield UE-EUA e do Acordo Privacy Shield Suíça-EUA conforme estabelecido pelo Departamento do Comércio dos EUA com relação à coleta, ao uso e à retenção de dados pessoais transferidos da União Europeia, do Reino Unido e da Suíça, conforme aplicável, para os Estados Unidos, de acordo com o Privacy Shield. A Salesforce declarou ao Departamento do Comércio dos EUA que adere a todos os Princípios do Privacy Shield com relação aos referidos dados. Em caso de conflito entre os termos desta Política e os Princípios do Privacy Shield, os Princípios do Privacy Shield prevalecerão. Para saber mais sobre o programa do Privacy Shield, e para visualizar nossa certificação, acesse <https://www.privacyshield.gov/>.

Âmbito: A Salesforce.com, inc. e as nossas empresas subsidiárias norte-americanas Datorama, Inc., Demandware LLC, Heroku Inc., Krux Digital LLC, MuleSoft, LLC and Quip LLC, aderem aos princípios do Acordo Privacy Shield UE-EUA e do Acordo Privacy Shield Suíça-EUA relativamente ao tratamento de dados pessoais dos seus clientes nos seguintes serviços online: Accounting Subledger, Audience Studio, B2B Commerce, Chatter, Commerce Cloud, Community Cloud, Consumer Goods Cloud, Customer 360 Data Manager, Database.com, Data Studio, Einstein Analytics, Einstein Bots, Einstein Discovery Classic, Einstein Engagement Scoring, Einstein Prediction Builder, Einstein Vision and Language, Emergency Program Management, Evergage, Financial Services Cloud, Force.com, foundationConnect, Government Cloud Plus, Health Cloud, Heroku, High Velocity Sales, IoT Cloud, IoT Explorer, LiveMessage, Manufacturing Cloud, Marketing Cloud (produtos e serviços ExactTarget, Social Studio, Predictive Intelligence, Datorama e Advertising Studio), Messaging, MuleSoft, myTrailhead, Nonprofit Cloud Case Management, Pardot, Pardot Einstein, Quip, Sales Cloud, Sales Cloud Einstein, Salesforce Advisor Link (SAL), Salesforce Connect, Salesforce CPQ and Billing, Salesforce Inbox, Salesforce Maps, Salesforce Order Management, Salesforce.org Insights Platform: Data Integrity, Service Cloud, Service Cloud Einstein, Shift Management, Site.com, Sustainability Cloud, WDC, e Workplace Command Center.

Tratamento de dados pessoais: A Salesforce disponibiliza ferramentas online que os nossos clientes utilizam para operar determinados aspetos dos seus negócios. Estas ferramentas destinam-se, nomeadamente, à gestão da relação com o cliente, serviço ao cliente, ação social, criação de comunidades, análise de dados, gestão interna de funcionários e plataformas para o desenvolvimento de aplicações online. Ao disponibilizar estas ferramentas, a Salesforce trata dados pessoais que os nossos clientes carregam nas nossas ferramentas ou que somos solicitados a tratar por sua conta. Pese embora caiba aos clientes da Salesforce decidir que dados pretendem carregar, geralmente esses dados dizem respeito aos seus clientes, gestão de vendas, potenciais clientes, funcionários e utilizadores das ferramentas online, incluindo informações de contacto, compras e dados de faturação.

Finalidades do tratamento de dados pessoais: A Salesforce procede ao tratamento dos dados pessoais submetidos pelos seus clientes tendo por finalidade disponibilizar-lhes serviços online. Para o cumprimento desta finalidade, a Salesforce poderá aceder aos dados que lhe são submetidos para a

prestação desses serviços, para corrigir e analisar problemas técnicos ou para cumprir instruções do cliente que lhe submeteu tais dados, bem como para garantir o cumprimento de disposições contratuais.

Dúvidas e reclamações: Caso entenda que a Salesforce procede ao tratamento dos seus dados pessoais no âmbito de algum dos serviços incluídos na nossa certificação Privacy Shield, poderá solicitar-nos esclarecimentos ou dirigir reclamações relativas ao nosso cumprimento das regras Privacy Shield para: privacy@salesforce.com. A Salesforce responderá no prazo máximo de 45 dias. Caso persista alguma questão por resolver relativa à utilização dos seus dados, deverá contactar, a título gratuito, o nosso prestador de serviços de resolução de litígios, sediado nos Estados Unidos da América, [aqui](#). Caso nem a Salesforce nem a TRUSTe resolva cabalmente a sua reclamação, poderá ainda recorrer a uma arbitragem vinculativa através do Painel Privacy Shield.

Terceiros que podem ter acesso aos dados pessoais: A Salesforce recorre a um número reduzido de prestadores de serviços para auxiliar a sua atividade comercial e a prestação de serviços aos seus clientes. Estes terceiros, prestam suporte no atendimento ao cliente, monitorizam as bases de dados e outras operações técnicas, auxiliam na transferência de dados e prestam serviços de armazenamento de dados pessoais. Estas empresas terceiras atuam como subcontratantes da Salesforce e, nessa qualidade, podem ter acesso, tratar e conservar dados pessoais na execução dos seus serviços. A Salesforce celebrou contratos com todos os seus prestadores de serviços, para garantir a restrição do seu acesso, e para proteger a utilização e divulgação indevida dos dados pessoais, em conformidade com as nossas obrigações no âmbito do Acordo Privacy Shield. A Salesforce será responsável por qualquer prejuízo que possa resultar para os seus clientes em caso de incumprimento de tais obrigações pelos prestadores de serviços por si contratados.

Exercício dos seus direitos: Os cidadãos da União Europeia e os cidadãos de nacionalidade Suíça têm o direito a solicitar o acesso dos seus dados pessoais, bem como de limitar o seu uso ou opor-se à sua divulgação. Através da sua certificação Privacy Shield, a Salesforce compromete-se a respeitar e cumprir esses direitos. Uma vez que os trabalhadores da Salesforce têm acesso restrito aos dados pessoais que são submetidos pelos nossos clientes, se desejar exercer os seus direitos de acesso, correção, apagamento ou limitação por favor indique o nome do cliente da Salesforce que partilhou os seus dados com os nossos serviços. Encaminharemos a sua solicitação a esse cliente e prestaremos todo o apoio necessário à satisfação do seu pedido.

Comissão Federal de Comércio dos EUA: Os compromissos assumidos pela Salesforce nos termos do Acordo Privacy Shield estão sujeitos aos poderes de investigação e de aplicação da lei da Comissão Federal de Comércio dos Estados Unidos da América.

Comunicação de dados pessoais: A Salesforce poderá ter de comunicar dados pessoais em resposta a pedidos formulados por autoridades públicas, designadamente para cumprimento de obrigações legais e de segurança nacional.