

Política de Privacidade

Atualizado pela última vez em 21 de janeiro de 2026.

A **SHOULDER S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 43.470.566/0001-90, com sede na Rua Anhaia, nº 409, Bom Retiro, São Paulo/SP, CEP 01.130-000 (“**SHOULDER**”), entende a importância de garantir segurança e transparência em relação ao uso dos dados pessoais que estão sob nossa responsabilidade. Por isso, elaboramos esta **Política de Privacidade** (“Política”) para explicar de forma clara como utilizamos essas informações.

Nós reconhecemos a necessidade de proteção e de gerenciamento adequado dos dados pessoais coletados em nosso site, bem como aqueles fornecidos por nossos clientes em lojas físicas ou outras iniciativas realizadas por nós. Assim, a presente Política auxiliará você a compreender quais os tipos de informações podemos coletar, como essas informações podem ser utilizadas, com quem as informações podem ser compartilhadas e quais os seus direitos no que diz respeito à proteção de seus dados pessoais.

1. Finalidades de uso dos dados pessoais

Os tipos de dados que coletamos dependem da forma que você se relaciona conosco e de seus interesses. Nós coletamos alguns dos seus dados pessoais quando você, por exemplo, visita, cria ou acessa a sua conta em nosso site, realiza uma compra em uma loja física, bem como quando demonstra interesse em algum de nossos produtos ou em trabalhar conosco.

Abaixo você pode encontrar alguns exemplos de quais são os dados coletados e para quais finalidades eles são utilizados. Veja que, a depender de sua relação e interação conosco, diferentes dados podem ser coletados para diferentes finalidades:

Finalidade	Tipos de Dados
<i>Criação de conta</i>	E-mail e senha.
<i>Programa de cashback</i>	Nome completo, e-mail, CPF, telefone e histórico de compras.
<i>Atualização cadastral</i>	Nome completo, e-mail, CPF, gênero, data de nascimento e telefone.
<i>Envio de comunicações promocionais</i>	Nome completo, CPF, e-mail, data de nascimento, telefone e endereço.
<i>Comunicação transacional sobre sua compra</i>	Nome completo, e-mail, telefone e informações sobre a compra.
<i>Processamento de pagamento</i>	Nome completo, e-mail, telefone, CPF e dados do meio de pagamento utilizado (por exemplo, número do cartão de crédito, nome do titular do cartão, data de expiração do cartão e CVV).
<i>Entrega de produtos</i>	Nome completo, telefone, endereço e CPF.
<i>Solicitação de troca ou devolução de produtos</i>	Nome completo, e-mail, telefone, CPF, endereço e número do pedido.
<i>Abertura de chamados e solicitação de atendimento</i>	Nome completo, e-mail, telefone, CPF, endereço, data de nascimento, número do pedido e conteúdo dos relatos enviados.

<i>Envio de newsletter</i>	E-mail.
<i>Comunicação por redes sociais</i>	Nome e perfil na rede social.
<i>Recebimento e avaliação de currículos</i>	Nome completo, e-mail, telefone, endereço, histórico acadêmico, experiência profissional e demais informações curriculares.
<i>Envio e coleta de pesquisa de satisfação</i>	Nome completo, e-mail e opinião sobre nossos produtos e serviços.
<i>Monitoramento de segurança das lojas físicas</i>	Imagens registradas por câmeras de segurança instaladas nas lojas físicas.
<i>Manutenção da segurança de nosso site e plataformas</i>	IP, data e hora de acesso, localização geográfica, tipo de navegador, duração da visita, páginas visitadas e dados sobre o dispositivo de acesso, como modelo, fabricante, sistema operacional, operadora de telefonia, tipo de navegador e velocidade da conexão.
<i>Registro de navegação em nosso site e plataformas</i>	IP, data e hora de acesso, localização geográfica, tipo de navegador, duração da visita e páginas visitadas.

Nossos produtos podem ser adquiridos por todos os tipos de pessoas, independente da idade. No entanto, não temos o objetivo de tratar dados de pessoais de menores de idade. Caso isso seja eventualmente necessário, adotaremos as medidas necessárias previstas na legislação vigente, para garantir que eventual atividade de tratamento atenda os melhores interesses desses titulares.

2. Uso de cookies

A **SHOULDER** utiliza cookies para aprimorar seus produtos e serviços para que você tenha sempre a melhor experiência de navegação e receba novidades, ofertas e promoções de acordo com suas preferências.

Na linguagem digital, um cookie é um pequeno arquivo de texto que contém uma etiqueta de identificação exclusiva, que é colocada no seu dispositivo. Neste arquivo, várias informações podem ser armazenadas, como suas preferências e escolhas, ajudando a tornar a sua experiência online a mais agradável possível, personalizando sua navegação com seus dados e oferecendo caminhos mais próximos ao que você é, gosta e se interessa.

A **SHOULDER** pode utilizar os seguintes tipos de cookies:

- **Cookies essenciais:** são os cookies estritamente necessários para fornecer nossos produtos e serviços e para que o nosso site funcione corretamente, garantindo a segurança da navegação, o correto dimensionamento do conteúdo no site e o cumprimento das nossas obrigações legais.
- **Cookies de publicidade:** esses cookies identificam suas preferências e exibem conteúdo publicitário a partir do seu gosto pessoal. **Por exemplo**, se você pesquisou sobre vestidos estampados, poderá ver anúncios relacionados a esse tema. Além disso, esses cookies não deixam que você receba sempre os mesmos anúncios.

- **Cookies estatísticos:** são cookies que fornecem informações sobre seu comportamento de navegação e sobre como o site está sendo usado. Esses cookies permitem a nós entendermos melhor o nosso público, para que possamos oferecer conteúdo, serviços e produtos mais interessantes para quem acessa o site.

Não gosto de cookies, o que fazer? É possível desativar os cookies por meio das preferências do seu navegador. Mas atenção: sua experiência e algumas funcionalidades podem ficar comprometidas sem eles. Veja as definições sobre cookies em cada um dos navegadores:

[Microsoft Edge](#) / [Firefox](#) / [Google Chrome](#) / [Safari](#)

3. Com quem compartilhamos os seus dados pessoais?

Para oferecermos os nossos produtos e serviços da melhor forma possível, contamos com o apoio de outras empresas, as quais podem necessitar acessar os seus dados pessoais em determinadas situações. Abaixo, incluímos a descrição desses casos de compartilhamento:

- **Empresas do Grupo:** seus dados podem ser compartilhados entre as empresas do grupo da **SHOULDER**, incluindo a ORIBA e HAIGHT, assim como outras empresas que venham a ser incorporadas pelo grupo **SHOULDER**. Fazemos isso para proporcionar experiências personalizadas e aderentes ao seu perfil, para enviar conteúdos de marcas que podem combinar com você e para realizar atividades de suporte e desenvolvimento de novos produtos, entre outras hipóteses.
- **Fornecedores e Parceiros:** contamos com a ajuda de fornecedores e parceiros que podem tratar dados pessoais na medida do necessário para os respectivos serviços. Sempre buscamos avaliar nossos fornecedores e parceiros e firmar com eles obrigações contratuais de proteção de dados pessoais, com o objetivo de minimizar riscos para os titulares. Entre esses fornecedores e parceiros, estão, por exemplo, agências de publicidade, empresas de logística, gateways de pagamento, servidores de hospedagem de dados, bem como empresas que nos auxiliam com a gestão do nosso site e app.
- **Autoridades Públicas:** seus dados podem ser compartilhados com autoridades públicas para que cumpramos com a legislação vigente. Caso um juiz ou uma autoridade com competência legal exija que compartilhemos certos dados pessoais para, por exemplo, uma investigação, temos o dever de compartilhar. Somos contra qualquer abuso de autoridade e, caso entendamos que determinada ordem é abusiva, vamos sempre defender a privacidade e a proteção dos dados dos titulares.
- **Proteção de Direitos:** reservamo-nos o direito de compartilhar quaisquer dados pessoais que acreditarmos serem necessários para cumprir uma obrigação legal ou proteger os nossos direitos, dos nossos funcionários, de clientes e de terceiros.

Apesar de nossa operação estar concentrada no Brasil, em alguns casos podemos transferir seus dados para outros países, como, por exemplo, para fins de armazenamento, no caso de servidores localizados no exterior. Firmamos com os terceiros que recebem esses dados obrigações contratuais robustas para proteger os dados pessoais e garantir a privacidade dos titulares.

4. Proteção dos dados utilizados

A **SHOULDER** adota regras internas de retenção e descarte de dados pessoais, incluindo diretrizes para determinar o período de retenção adequado para cada tipo de dado pessoal coletado, considerando a sua natureza, necessidade de coleta e finalidade para a qual ele será tratado. Os dados pessoais são armazenados somente pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais foram coletados, salvo se houver qualquer outra razão para sua manutenção como, por exemplo, a necessidade de cumprimento de quaisquer obrigações legais, regulatórias, contratuais, entre outras.

Nós nos empenhamos em proteger as suas informações pessoais por meio de medidas físicas, técnicas e organizacionais para reduzir os riscos de perda, mau uso, acesso não autorizado, divulgação e alteração indevida destes dados.

Nós trabalhamos para preservar a sua privacidade e proteger seus dados pessoais, mas infelizmente não podemos garantir total segurança. Entrada ou uso não autorizado de terceiros em sua conta, falha de hardware ou software que não esteja sob controle da **SHOULDER** e outros fatores podem comprometer a segurança dos seus dados pessoais. Se suspeitar de qualquer atividade em nosso site ou serviços, por favor entre em contato conosco por meio dos canais disponíveis nessa Política.

5. Direitos dos titulares de dados pessoais

Os titulares de dados pessoais têm alguns direitos garantidos pela legislação aplicável e podem exercê-los entrando em contato conosco por meio dos canais indicados nessa Política. Abaixo, trazemos uma lista contendo todos esses direitos e uma breve explicação sobre cada um deles.

- **Confirmação da existência de tratamento:** permite que você possa verificar se tratamos seus dados pessoais.
- **Acesso:** permite a você solicitar o acesso aos seus dados pessoais que são tratados por nós.
- **Correção:** permite que você solicite a correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados.
- **Anonimização, bloqueio ou eliminação:** permite que você nos peça para anonimizar, bloquear ou eliminar dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação aplicável.
- **Portabilidade:** permite que você solicite o fornecimento dos seus dados pessoais em formato estruturado e interoperável, para transferência a outro fornecedor, desde que isso não viole nossa propriedade intelectual ou nossos segredos de negócio.
- **Solicitação de informações sobre o uso compartilhado:** permite que você nos pergunte sobre quais são as entidades públicas e privadas com quem realizamos o uso compartilhado de dados pessoais.

- **Informação sobre a possibilidade de não consentir:** sempre que solicitarmos o seu consentimento, explicaremos sobre a possibilidade e consequências de negar esse consentimento.
- **Revogação do consentimento:** você pode retirar o seu consentimento em relação às atividades de tratamento que se baseiam no consentimento; no entanto, isso não afetará a legalidade de qualquer tratamento realizado anteriormente.
- **Oposição:** a legislação aplicável permite o tratamento de dados pessoais mesmo sem o seu consentimento; caso você não concorde com esse tratamento, você poderá solicitar sua interrupção, quando estiver em desacordo com a legislação aplicável.
- **Revisão de decisões automatizadas:** você pode solicitar a revisão de decisões tomadas com base no tratamento automatizado de seus dados pessoais e que afetem os seus interesses.

Além dos direitos acima abordados, você tem o direito de, a qualquer momento, registrar uma queixa diretamente com a Agência Nacional de Proteção de Dados, caso entenda que os direitos sobre os seus dados pessoais foram infringidos.

A **SHOULDER** sempre avaliará a melhor forma de cumprir a solicitação de exercício de algum de seus direitos. No entanto, a **SHOULDER** poderá deixar de atender a sua solicitação, total ou parcialmente, em situações específicas resguardadas pela legislação, como, por exemplo, para o cumprimento de uma obrigação legal ou em razão de um contrato que mantém com você.

Ressaltamos a importância de manter seus dados pessoais precisos e atualizados. Para tanto, mantenha a **SHOULDER** sempre informada se seus dados pessoais mudarem ou estiverem incorretos.

É importante mencionar que, caso você solicite a eliminação ou a anonimização de seus dados pessoais, a **SHOULDER** não poderá garantir o oferecimento de alguns benefícios constantes no site, tais como, mas não se limitando a, Cashback e desconto de aniversário.

Por motivos de segurança, para as requisições que sejam feitas por meio do e-mail dpo@shoulder.com.br, a solicitação será atendida quando tivermos certeza da identidade do usuário. Sendo assim, poderemos solicitar dados ou informações adicionais para a confirmação da identidade e da autenticidade do titular. Estes dados serão protegidos durante período de armazenamento e eliminados tão logo esgotada a finalidade de confirmação da identidade do titular.

6. Término do tratamento

Seu cadastro conosco será mantido até que você decida encerrá-lo, para que você possa ter acesso ao seu histórico de compras a qualquer momento. Nós armazenamos e mantemos suas informações: (a) pelo tempo exigido por lei; (b) até o término do tratamento de dados pessoais, conforme mencionado abaixo; ou (c) pelo tempo necessário para cumprimento de obrigação legal, regulatória ou contratual.

O término do tratamento de dados pessoais ocorrerá nos seguintes casos: (a) quando a finalidade para qual o dado pessoal foi coletado for alcançada, e/ou os dados pessoais coletados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance de tal

finalidade; (b) quando o titular solicitar a exclusão e não houver motivo para a manutenção; e (c) quando houver uma determinação legal neste sentido.

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

7. Contato

Para qualquer dúvida, solicitação ou reclamação referente ao tratamento de dados pessoais, favor entrar em contato com o nosso Encarregado:

Encarregado: Baptista Luz Advogados

Responsável: Fernando Bousso

E-mail para contato: dpo@shoulder.com.br

8. Mudanças na Política de Privacidade

A **SHOULDER** está sempre buscando melhorar seus produtos e serviços, de modo que esta Política pode passar por atualizações. No entanto, publicaremos sempre a nova versão revisada em nosso site ou app para que você tenha conhecimento sobre as modificações efetivadas.