

# Contrato de Processamento de Dados

*Contrato de processamento de dados*  
*Última atualização: 04 de abril de 2025*

Este Contrato de Processamento de Dados (“**DPA**”), que inclui as Cláusulas Contratuais Padrão adotadas pela Comissão Europeia, conforme aplicável, reflete o acordo das partes com respeito aos termos que regem o Tratamento de Dados Pessoais sob os Termos de Uso da Flowlu (o “**Contrato**”). Este DPA é um adendo ao Contrato e entra em vigor após sua incorporação ao Contrato, cuja incorporação pode ser especificada no Contrato, em um Pedido ou em um adendo executado ao Contrato. Após sua incorporação ao Contrato, o DPA fará parte do Contrato.

O prazo deste DPA seguirá o prazo do Contrato. Termos não definidos de outra forma neste documento terão o significado estabelecido no Contrato.

## ESTE DPA INCLUI:

- (i) Cláusulas Contratuais Padrão, anexadas a este documento como **ANEXO 1**.
- (a) **Apêndice 1** das Cláusulas Contratuais Padrão, que inclui especificidades sobre os Dados Pessoais transferidos pelo exportador de dados para o importador de dados.
- (b) **Apêndice 2** das Cláusulas Contratuais Padrão, que inclui uma descrição das medidas de segurança técnicas e organizacionais implementadas pelo importador de dados, conforme referenciado.
- (ii) Lista de Suboperadores, anexada a este documento como **ANEXO 2**.

## Definições

“**Controlador**” significa você, o usuário do Serviço Flowlu, fornecido pela Cloud22 LLC.

“**Lei de Proteção de Dados**” significa toda a legislação aplicável relativa à proteção de dados e privacidade, incluindo, sem limitação, a Diretiva de Proteção de Dados da UE 95/46/CE e todas as leis e regulamentos locais que as alterem ou substituam, incluindo o RGPD, juntamente com quaisquer leis nacionais de implementação em qualquer Estado-Membro da União Europeia ou, na medida aplicável, em qualquer outro país, conforme alterado, revogado, consolidado ou substituído de tempos em tempos. Os termos “tratar”, “trata” e “tratado” serão interpretados em conformidade.

“**Titular dos Dados**” significa o indivíduo a quem os Dados Pessoais se referem.

“**RGPD**” significa o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas

singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

“**Instrução**” significa a instrução escrita e documentada, emitida pelo Controlador para o Operador, e direcionando o mesmo a realizar uma ação específica em relação aos Dados Pessoais (incluindo, mas não se limitando à, despersonalização, bloqueio, exclusão, disponibilização).

“**Dados Pessoais**” significa qualquer informação relativa a um indivíduo identificado ou identificável, onde tal informação está contida nos dados do Controlador e é protegida de forma semelhante a dados pessoais ou informações pessoalmente identificáveis sob a Lei de Proteção de Dados aplicável.

“**Violação de Dados Pessoais**” significa uma violação de segurança que leva à destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso a Dados Pessoais transmitidos, armazenados ou de outra forma tratados.

“**Tratamento**” significa qualquer operação ou conjunto de operações que é realizado em Dados Pessoais, abrangendo a coleta, registro, organização, estruturação, armazenamento, adaptação ou alteração, recuperação, consulta, uso, divulgação por transmissão, disseminação ou de outra forma disponibilização, alinhamento ou combinação, restrição ou apagamento de Dados Pessoais.

“**Operador**” significa uma pessoa física ou jurídica, autoridade pública, agência ou outro órgão que trata Dados Pessoais em nome do Controlador.

“**Cláusulas Contratuais Padrão**” significa as cláusulas anexadas a este documento como Anexo 1, de acordo com a decisão da Comissão Europeia (C(2010)593) de 5 de fevereiro de 2010 sobre Cláusulas Contratuais Padrão para a transferência de dados pessoais para operadores estabelecidos em países terceiros que não garantem um nível adequado de proteção de dados.

## Detalhes do Tratamento

a. *Categorias de Titulares dos Dados*. Funcionários, contratados, colaboradores do Controlador e outros indivíduos dos quais o Controlador pode coletar Dados Pessoais usando o Serviço Flowlu.com, fornecido pela Cloud22 LLC. Os Titulares dos Dados também incluem indivíduos que tentam se comunicar ou transferir Dados Pessoais para os usuários finais do Controlador.

b. *Tipos de Dados Pessoais*. Informações de contato, cuja extensão é determinada e controlada pelo Controlador a seu exclusivo critério, e outros Dados Pessoais, como dados de navegação (incluindo informações de uso do site), dados de e-mail, dados de uso do sistema, dados de integração de aplicativos e outros dados eletrônicos enviados, armazenados, enviados ou recebidos por usuários finais através do Serviço.

c. Objeto e Natureza do Tratamento. O objeto do Tratamento de Dados Pessoais pelo Operador é a prestação dos Serviços ao Controlador que envolve o Tratamento de Dados Pessoais. Os Dados Pessoais estarão sujeitos às atividades de Tratamento que possam ser especificadas no Contrato e em um Pedido.

d. Finalidade do Tratamento. Os Dados Pessoais serão Tratados para fins de prestação dos serviços estabelecidos e acordados de outra forma no Contrato e em qualquer Pedido aplicável.

e. Duração do Tratamento. Os Dados Pessoais serão Tratados durante a vigência do Contrato, sujeito à Seção 4 deste DPA.

## Responsabilidade do Controlador

Dentro do escopo do Contrato e em seu uso dos serviços, o Controlador será o único responsável pelo cumprimento dos requisitos legais relativos à proteção de dados e privacidade, em particular no que diz respeito à divulgação e transferência de Dados Pessoais para o Operador e ao Tratamento de Dados Pessoais. Para evitar dúvidas, as instruções do Controlador para o Tratamento de Dados Pessoais devem cumprir a Lei de Proteção de Dados. Este DPA é a instrução completa e final do Controlador para a Flowlu em relação aos Dados Pessoais e que instruções adicionais fora do escopo do DPA exigiriam acordo prévio por escrito entre as partes. As instruções devem ser inicialmente especificadas no Contrato e podem, de tempos em tempos, ser alteradas, ampliadas ou substituídas pelo Controlador em instruções escritas separadas (como instruções individuais).

O Controlador informará o Operador sem demora injustificada e de forma abrangente sobre quaisquer erros ou irregularidades relacionadas às disposições legais sobre o Tratamento de Dados Pessoais.

## Obrigações do Operador

a. Conformidade com as Instruções. Você reconhece e concorda que é o Controlador dos Dados Pessoais e a Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, é o Operador desses dados. O Operador coletará, tratará e usará Dados Pessoais apenas dentro do escopo das Instruções do Controlador. Se o Operador acreditar que uma Instrução do Controlador infringe a Lei de Proteção de Dados, ele informará imediatamente o Controlador sem demora. Se o Operador não puder tratar Dados Pessoais de acordo com as Instruções devido a uma exigência legal sob qualquer lei aplicável da União Europeia ou do Estado-Membro, o Operador irá (i) notificar prontamente o Controlador sobre essa exigência legal antes do Tratamento relevante, na medida permitida pela Lei de Proteção de Dados; e (ii) cessar todo o Tratamento (além de meramente armazenar e manter a segurança dos Dados Pessoais afetados) até que o Controlador emita novas instruções com as quais o Operador seja capaz de cumprir. Se esta disposição for invocada, o Operador não será responsável perante o Controlador sob o Contrato por qualquer falha na execução dos serviços aplicáveis até que o Controlador emita novas instruções em relação ao Tratamento.

b. Segurança. O Operador tomará as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger adequadamente os Dados Pessoais contra destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso a Dados Pessoais, descritas no Apêndice 2 das Cláusulas Contratuais Padrão. Tais medidas incluem, mas não se limitam a:

i. a prevenção de acesso de pessoas não autorizadas a sistemas de Tratamento de Dados Pessoais (controle de acesso físico),

ii. a prevenção do uso não autorizado de sistemas de Tratamento de Dados Pessoais (controle de acesso lógico),

iii. garantir que as pessoas autorizadas a usar um sistema de Tratamento de Dados Pessoais tenham acesso apenas aos Dados Pessoais aos quais têm direito de acesso de acordo com seus direitos de acesso, e que, no decorrer do Tratamento ou uso e após o armazenamento, os Dados Pessoais não possam ser lidos, copiados, modificados ou excluídos sem autorização (controle de acesso a dados),

iv. garantir que os Dados Pessoais não possam ser lidos, copiados, modificados ou excluídos sem autorização durante a transmissão eletrônica, transporte ou armazenamento em mídias de armazenamento, e que as entidades de destino para qualquer transferência de Dados Pessoais por meio de instalações de transmissão de dados possam ser estabelecidas e verificadas (controle de transferência de dados),

v. garantir o estabelecimento de uma trilha de auditoria para documentar se e por quem os Dados Pessoais foram inseridos ou modificados em sistemas de Tratamento de Dados Pessoais (controle de entrada),

vi. garantir que os Dados Pessoais sejam Tratados exclusivamente de acordo com as Instruções (controle de instruções),

vii. garantir que os Dados Pessoais estejam protegidos contra destruição ou perda acidental (controle de disponibilidade).

O Operador facilitará o cumprimento pelo Controlador da obrigação do Controlador de implementar medidas de segurança em relação aos Dados Pessoais (incluindo, se aplicável, as obrigações do Controlador de acordo com os Artigos 32 a 34 (inclusive) do RGPD), por meio de (i) implementação e manutenção das medidas de segurança descritas no Apêndice 2, (ii) cumprimento dos termos da Seção 4.4 (Violações de Dados Pessoais); e (iii) fornecimento ao Controlador de informações relacionadas ao Tratamento de acordo com a Seção 5 (Auditorias).

c. Confidencialidade. O Operador garantirá que qualquer pessoal que o Operador autorize a tratar Dados Pessoais em seu nome esteja sujeito a obrigações de confidencialidade com respeito a esses Dados Pessoais. O compromisso de confidencialidade continuará após o término das atividades acima mencionadas.

d. Violações de Dados Pessoais. O Operador notificará o Controlador sobre uma Violação de Dados Pessoais que afete quaisquer Dados Pessoais, conforme descrito no Artigo 34 do RGPD. A pedido do Controlador, o Operador fornecerá prontamente ao Controlador toda a assistência razoável necessária para permitir que o Controlador notifique as Violações de Dados Pessoais relevantes às autoridades competentes e/ou aos Titulares dos Dados afetados, se o Controlador for obrigado a fazê-lo sob a Lei de Proteção de Dados.

e. Solicitações de Titulares dos Dados. O Operador fornecerá assistência razoável, incluindo por meio de medidas técnicas e organizacionais apropriadas e levando em conta a natureza do Tratamento, para permitir que o Controlador responda a qualquer solicitação de Titulares dos Dados que busquem exercer seus direitos sob a Lei de Proteção de Dados com respeito aos Dados Pessoais (incluindo acesso, retificação, restrição, exclusão ou portabilidade de Dados Pessoais, conforme aplicável), na medida permitida pela lei. Se tal solicitação for feita diretamente ao Operador, o Operador informará prontamente o Controlador e aconselhará os Titulares dos Dados a enviar sua solicitação ao Controlador. O Controlador será o único responsável por responder a quaisquer solicitações dos Titulares dos Dados. O Controlador reembolsará o Operador pelos custos decorrentes desta assistência.

f. Suboperadores. O Operador terá o direito de contratar suboperadores para cumprir as obrigações do Operador definidas no Contrato apenas com o consentimento do Controlador. Para esses fins, o Controlador consente com a contratação como suboperadores das empresas afiliadas do Operador e dos terceiros listados no Anexo 2. Para evitar dúvidas, a autorização acima constitui o consentimento prévio por escrito do Controlador para o subtratamento pelo Operador para os fins da Cláusula 11 das Cláusulas Contratuais Padrão.

Se o Operador pretender instruir suboperadores diferentes das empresas listadas no Anexo 2, o Operador notificará o Controlador por escrito (e-mail para o(s) endereço(s) de e-mail registrados nas informações da conta do Operador para o Controlador é suficiente) e dará ao Controlador a oportunidade de se opor à contratação dos novos suboperadores no prazo de 30 dias após ser notificado. A objeção deve ser baseada em motivos razoáveis (por exemplo, se o Controlador provar que existem riscos significativos para a proteção de seus Dados Pessoais no suboperador). Se o Operador e o Controlador não conseguirem resolver tal objeção, qualquer das partes poderá rescindir o Contrato mediante notificação por escrito à outra parte.

Quando o Operador contrata suboperadores, o Operador celebrará um contrato com o suboperador que imponha ao suboperador as mesmas obrigações que se aplicam ao Operador sob este DPA. Quando o suboperador não cumprir suas obrigações de proteção de dados, o Operador permanecerá responsável perante o Controlador pelo desempenho das obrigações de tais suboperadores.

Quando um suboperador for contratado, o Controlador deve ter o direito de monitorar e inspecionar as atividades do suboperador de acordo com este DPA e a Lei de Proteção de Dados, incluindo obter informações do Operador, mediante solicitação por escrito, sobre a substância do contrato e a implementação das obrigações de proteção de dados sob o

contrato de subtratamento, quando necessário, inspecionando os documentos contratuais relevantes.

As disposições desta Seção 4.6 se aplicarão mutuamente se o Operador contratar um suboperador em um país fora do Espaço Econômico Europeu (“EEE”) não reconhecido pela Comissão Europeia como fornecendo um nível adequado de proteção para dados pessoais. Se, na execução deste DPA, a Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, transferir quaisquer Dados Pessoais para um suboperador localizado fora do EEE, a Flowlu deverá, antes de qualquer transferência, garantir que um mecanismo legal para alcançar a adequação em relação a esse tratamento esteja em vigor.

g. Transferências de Dados. O Controlador reconhece e concorda que, em conexão com a execução dos serviços sob o Contrato, os Dados Pessoais serão transferidos para a Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, nos Emirados Árabes Unidos. As Cláusulas Contratuais Padrão no Anexo 1 se aplicarão com respeito aos Dados Pessoais que são transferidos para fora do EEE, seja diretamente ou via transferência subsequente, para qualquer país não reconhecido pela Comissão Europeia como fornecendo um nível adequado de proteção para dados pessoais (conforme descrito na Lei de Proteção de Dados).

h. Exclusão ou Recuperação de Dados Pessoais. Exceto na medida necessária para cumprir a Lei de Proteção de Dados, após a rescisão ou expiração do Contrato, o Operador excluirá todos os Dados Pessoais (incluindo cópias dos mesmos) tratados de acordo com este DPA. Se o Operador não puder excluir os Dados Pessoais por razões técnicas ou outras, o Operador aplicará medidas para garantir que os Dados Pessoais sejam bloqueados de qualquer Tratamento adicional.

O Controlador deverá, após a rescisão ou expiração do Contrato e por meio da emissão de uma Instrução, estipular, dentro de um período de tempo estabelecido pelo Operador, as medidas razoáveis para devolver dados ou excluir dados armazenados. Qualquer custo adicional decorrente da devolução ou exclusão de Dados Pessoais após a rescisão ou expiração do Contrato será suportado pelo Controlador.

## Auditorias

O Controlador pode, antes do início do Tratamento, e em intervalos regulares depois disso, auditar as medidas técnicas e organizacionais tomadas pelo Operador.

Para tal fim, o Controlador pode, por exemplo:

- obter informações do Operador
- solicitar que o Operador envie ao Controlador um atestado ou certificado existente por um perito profissional independente, ou
- mediante acordo prévio razoável e oportuno, durante o horário comercial normal e sem interromper as operações comerciais do Operador, realizar uma inspeção das operações comerciais do Operador ou mandar realizar a mesma por um terceiro qualificado que não seja concorrente do Operador.

O Operador deverá, mediante solicitação por escrito do Controlador e dentro de um período de tempo razoável, fornecer ao Controlador todas as informações necessárias para tal auditoria, na medida em que tais informações estejam sob o controle do Operador e o Operador não esteja impedido de divulgá-las por lei aplicável, dever de confidencialidade ou qualquer outra obrigação devida a um terceiro.

## Disposições Gerais

Em caso de conflito, este DPA terá precedência sobre as regulamentações do Contrato. Quando disposições individuais deste DPA forem inválidas ou inexequíveis, a validade e exequibilidade das outras disposições deste DPA não serão afetadas.

Após a incorporação deste DPA ao Contrato, as partes indicadas na Seção 7 abaixo (Partes deste DPA) concordam com as Cláusulas Contratuais Padrão (onde e conforme aplicável) e todos os apêndices anexados a elas. Em caso de qualquer conflito ou inconsistência entre este DPA e as Cláusulas Contratuais Padrão no Anexo 1, as Cláusulas Contratuais Padrão prevalecerão.

A partir de 25 de maio de 2018, a Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, tratará Dados Pessoais de acordo com os requisitos do RGPD contidos neste documento que são diretamente aplicáveis à prestação dos Serviços pela Flowlu.

## Partes deste DPA

Este DPA é um adendo e faz parte do Contrato. Após a incorporação deste DPA ao Contrato, (i) o Controlador e a Cloud22 LLC são também cada uma parte deste DPA.

A entidade legal que concorda com este DPA como Controlador declara que está autorizada a concordar e celebrar este DPA.

## ANEXO 1

### Cláusulas Contratuais Padrão (Operadores)

Para os fins do Artigo 26(2) da Diretiva 95/46/CE para a transferência de dados pessoais para operadores estabelecidos em países terceiros que não garantem um nível adequado de proteção de dados,

Você (o “exportador de dados”)

E

Cloud22 LLC, Meydan Grandstand, 6th floor, Meydan Road, Nad Al Sheba, Dubai, Emirados Árabes Unidos (o “importador de dados”), cada uma ‘parte’; juntas ‘as partes’,  
CONCORDARAM com as seguintes Cláusulas Contratuais (as Cláusulas) a fim de aduzir salvaguardas adequadas com respeito à proteção da privacidade e dos direitos e liberdades

fundamentais dos indivíduos para a transferência pelo exportador de dados para o importador de dados dos dados pessoais especificados no Apêndice 1.

## Cláusula 1

### Definições

Para os fins das Cláusulas:

(a) 'dados pessoais', 'categorias especiais de dados', 'tratar/tratamento', 'controlador', 'operador', 'titular dos dados' e 'autoridade de controle' terão o mesmo significado que na Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de outubro de 1995 relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;

(b) 'o exportador de dados' significa o controlador que transfere os dados pessoais;

(c) 'o importador de dados' significa o operador que concorda em receber do exportador de dados dados pessoais destinados ao tratamento em seu nome após a transferência, de acordo com suas instruções e os termos das Cláusulas, e que não está sujeito a um sistema de país terceiro que garanta proteção adequada no sentido do Artigo 25(1) da Diretiva 95/46/CE;

(d) 'o suboperador' significa qualquer operador contratado pelo importador de dados ou por qualquer outro suboperador do importador de dados que concorda em receber do importador de dados ou de qualquer outro suboperador do importador de dados dados pessoais exclusivamente destinados a atividades de tratamento a serem realizadas em nome do exportador de dados após a transferência, de acordo com suas instruções, os termos das Cláusulas e os termos do subcontrato escrito;

(e) 'a lei de proteção de dados aplicável' significa a legislação que protege os direitos e liberdades fundamentais dos indivíduos e, em particular, seu direito à privacidade com respeito ao tratamento de dados pessoais aplicável a um controlador de dados no Estado-Membro em que o exportador de dados está estabelecido;

(f) 'medidas de segurança técnicas e organizacionais' significa aquelas medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra destruição acidental ou ilícita ou perda acidental, alteração, divulgação ou acesso não autorizado, em particular quando o tratamento envolve a transmissão de dados por uma rede, e contra todas as outras formas ilícitas de tratamento.

## Cláusula 2

### Detalhes da transferência

Os detalhes da transferência e, em particular, as categorias especiais de dados pessoais, quando aplicável, são especificados no Apêndice 1, que forma parte integrante das Cláusulas.

## Cláusula 3

### Cláusula de terceiro beneficiário

O titular dos dados pode fazer valer contra o exportador de dados esta Cláusula, a Cláusula 4(b) a (i), a Cláusula 5(a) a (e), e (g) a (j), a Cláusula 6(1) e (2), a Cláusula 7, a Cláusula 8(2) e as Cláusulas 9 a 12 como terceiro beneficiário.

O titular dos dados pode fazer valer contra o importador de dados esta Cláusula, a Cláusula 5(a) a (e) e (g), a Cláusula 6, a Cláusula 7, a Cláusula 8(2) e as Cláusulas 9 a 12, nos casos em que o exportador de dados tenha desaparecido de fato ou deixado de existir legalmente, a menos que qualquer entidade sucessora tenha assumido todas as obrigações legais do exportador de dados por contrato ou por força de lei, em resultado do qual assume os direitos e obrigações do exportador de dados, caso em que o titular dos dados pode fazê-los valer contra tal entidade.

O titular dos dados pode fazer valer contra o suboperador esta Cláusula, a Cláusula 5(a) a (e) e (g), a Cláusula 6, a Cláusula 7, a Cláusula 8(2) e as Cláusulas 9 a 12, nos casos em que tanto o exportador de dados quanto o importador de dados tenham desaparecido de fato ou deixado de existir legalmente ou tenham se tornado insolventes, a menos que qualquer entidade sucessora tenha assumido todas as obrigações legais do exportador de dados por contrato ou por força de lei, em resultado do qual assume os direitos e obrigações do exportador de dados, caso em que o titular dos dados pode fazê-los valer contra tal entidade. Tal responsabilidade de terceiro do suboperador será limitada às suas próprias operações de tratamento sob as Cláusulas.

As partes não se opõem a que um titular de dados seja representado por uma associação ou outro órgão se o titular de dados assim o desejar expressamente e se permitido pela lei nacional.

## Cláusula 4

### Obrigações do exportador de dados

O exportador de dados concorda e garante:

(a) que o tratamento, incluindo a própria transferência, dos dados pessoais foi e continuará a ser realizado de acordo com as disposições relevantes da lei de proteção de dados aplicável (e, quando aplicável, foi notificado às autoridades relevantes do Estado-Membro onde o exportador de dados está estabelecido) e não viola as disposições relevantes desse Estado;

(b) que instruiu e durante toda a duração dos serviços de tratamento de dados pessoais instruirá o importador de dados a tratar os dados pessoais transferidos apenas em nome do exportador de dados e de acordo com a lei de proteção de dados aplicável e as Cláusulas;

(c) que o importador de dados fornecerá garantias suficientes em relação às medidas de segurança técnicas e organizacionais especificadas no Apêndice 2 deste contrato;

(d) que após a avaliação dos requisitos da lei de proteção de dados aplicável, as medidas de segurança são apropriadas para proteger os dados pessoais contra destruição acidental ou ilícita ou perda acidental, alteração, divulgação ou acesso não autorizado, em particular quando o tratamento envolve a transmissão de dados por uma rede, e contra todas as outras formas ilícitas de tratamento, e que essas medidas garantem um nível de segurança apropriado aos riscos apresentados pelo tratamento e à natureza dos dados a serem protegidos, tendo em conta o estado da arte e o custo de sua implementação;

(e) que garantirá o cumprimento das medidas de segurança;

(f) que, se a transferência envolver categorias especiais de dados, o titular dos dados foi informado ou será informado antes, ou o mais rápido possível após, a transferência de que seus dados poderiam ser transmitidos para um país terceiro que não fornece proteção adequada no sentido da Diretiva 95/46/CE;

(g) encaminhar qualquer notificação recebida do importador de dados ou de qualquer suboperador de acordo com a Cláusula 5(b) e a Cláusula 8(3) à autoridade de controle de proteção de dados se o exportador de dados decidir continuar a transferência ou levantar a suspensão;

(h) disponibilizar aos titulares dos dados, mediante solicitação, uma cópia das Cláusulas, com exceção do Apêndice 2, e uma descrição resumida das medidas de segurança, bem como uma cópia de qualquer contrato para serviços de subtratamento que deva ser feito de acordo com as Cláusulas, a menos que as Cláusulas ou o contrato contenham informações comerciais, caso em que pode remover tais informações comerciais;

(i) que, em caso de subtratamento, a atividade de tratamento seja realizada de acordo com a Cláusula 11 por um suboperador que forneça pelo menos o mesmo nível de proteção para os dados pessoais e os direitos do titular dos dados que o importador de dados sob as Cláusulas; e

(j) que garantirá o cumprimento da Cláusula 4(a) a (i).

## Cláusula 5

### Obrigações do importador de dados

O importador de dados concorda e garante:

(a) tratar os dados pessoais apenas em nome do exportador de dados e em conformidade com suas instruções e as Cláusulas; se não puder fornecer tal conformidade por quaisquer razões, concorda em informar prontamente o exportador de dados de sua incapacidade de cumprir, caso em que o exportador de dados tem o direito de suspender a transferência de dados e/ou rescindir o contrato;

(b) que não tem motivos para acreditar que a legislação aplicável a ele o impede de cumprir as instruções recebidas do exportador de dados e suas obrigações sob o contrato e que, no caso de uma mudança nesta legislação que seja provável de ter um efeito adverso substancial sobre as garantias e obrigações fornecidas pelas Cláusulas, notificará prontamente a mudança ao exportador de dados assim que tiver conhecimento, caso em que o exportador de dados tem o direito de suspender a transferência de dados e/ou rescindir o contrato;

(c) que implementou as medidas de segurança técnicas e organizacionais especificadas no Apêndice 2 antes de tratar os dados pessoais transferidos;

(d) que notificará prontamente o exportador de dados sobre:

(i) qualquer solicitação legalmente vinculativa para divulgação dos dados pessoais por uma autoridade de aplicação da lei, a menos que proibido de outra forma, como uma proibição sob a lei criminal para preservar a confidencialidade de uma investigação de aplicação da lei;

(ii) qualquer acesso acidental ou não autorizado; e

(iii) qualquer solicitação recebida diretamente dos titulares dos dados sem responder a essa solicitação, a menos que tenha sido autorizado de outra forma a fazê-lo;

(e) lidar pronta e adequadamente com todas as consultas do exportador de dados relacionadas ao seu tratamento dos dados pessoais sujeitos à transferência e acatar o conselho da autoridade de controle com relação ao tratamento dos dados transferidos;

(f) a pedido do exportador de dados, submeter suas instalações de tratamento de dados para auditoria das atividades de tratamento cobertas pelas Cláusulas, que será realizada pelo exportador de dados ou por um órgão de inspeção composto por membros independentes e em posse das qualificações profissionais exigidas, vinculados por um dever de confidencialidade, selecionado pelo exportador de dados, quando aplicável, em acordo com a autoridade de controle;

(g) disponibilizar ao titular dos dados, mediante solicitação, uma cópia das Cláusulas, ou qualquer contrato existente para subtratamento, a menos que as Cláusulas ou o contrato contenham informações comerciais, caso em que pode remover tais informações comerciais, com exceção do Apêndice 2, que será substituído por uma descrição resumida das medidas de segurança nos casos em que o titular dos dados não conseguir obter uma cópia do exportador de dados;

(h) que, em caso de subtratamento, informou previamente o exportador de dados e obteve seu consentimento prévio por escrito;

(i) que os serviços de tratamento pelo suboperador serão realizados de acordo com a Cláusula 11;

(j) enviar prontamente uma cópia de qualquer acordo de suboperador que celebre sob as Cláusulas ao exportador de dados.

## Cláusula 6

### Responsabilidade

As partes concordam que qualquer titular de dados, que tenha sofrido danos como resultado de qualquer violação das obrigações referidas na Cláusula 3 ou na Cláusula 11 por qualquer parte ou suboperador, tem direito a receber compensação do exportador de dados pelo dano sofrido.

Se um titular de dados não puder apresentar uma reclamação de compensação de acordo com o parágrafo 1 contra o exportador de dados, decorrente de uma violação pelo importador de dados ou seu suboperador de qualquer de suas obrigações referidas na Cláusula 3 ou na Cláusula 11, porque o exportador de dados desapareceu de fato ou deixou de existir legalmente ou se tornou insolvente, o importador de dados concorda que o titular dos dados pode apresentar uma reclamação contra o importador de dados como se fosse o exportador de dados, a menos que qualquer entidade sucessora tenha assumido todas as obrigações legais do exportador de dados por contrato ou por força de lei, caso em que o titular dos dados pode fazer valer seus direitos contra tal entidade.

O importador de dados não pode invocar uma violação por um suboperador de suas obrigações para evitar suas próprias responsabilidades.

Se um titular de dados não puder apresentar uma reclamação contra o exportador de dados ou o importador de dados referidos nos parágrafos 1 e 2, decorrente de uma violação pelo suboperador de qualquer de suas obrigações referidas na Cláusula 3 ou na Cláusula 11 porque tanto o exportador de dados quanto o importador de dados desapareceram de fato ou deixaram de existir legalmente ou se tornaram insolventes, o suboperador concorda que o titular dos dados pode apresentar uma reclamação contra o suboperador de dados com relação às suas próprias operações de tratamento sob as Cláusulas como se fosse o exportador de dados ou o importador de dados, a menos que qualquer entidade sucessora tenha assumido todas as obrigações legais do exportador de dados ou importador de dados por contrato ou por força de lei, caso em que o titular dos dados pode fazer valer seus direitos contra tal entidade. A responsabilidade do suboperador será limitada às suas próprias operações de tratamento sob as Cláusulas.

## Cláusula 7

### Mediação e jurisdição

1. O importador de dados concorda que se o titular dos dados invocar contra ele direitos de terceiro beneficiário e/ou reivindicar compensação por danos sob as Cláusulas, o importador de dados aceitará a decisão do titular dos dados de:

(a) encaminhar a disputa para mediação, por uma pessoa independente ou, quando aplicável, pela autoridade de controle;

(b) encaminhar a disputa aos tribunais do Estado-Membro em que o exportador de dados está estabelecido.

2. As partes concordam que a escolha feita pelo titular dos dados não prejudicará seus direitos substantivos ou processuais de buscar reparação de acordo com outras disposições do direito nacional ou internacional.

## Cláusula 8

### Cooperação com autoridades de controle

O exportador de dados concorda em depositar uma cópia deste contrato com a autoridade de controle se esta assim o solicitar ou se tal depósito for exigido pela lei de proteção de dados aplicável.

As partes concordam que a autoridade de controle tem o direito de realizar uma auditoria do importador de dados, e de qualquer suboperador, que tenha o mesmo escopo e esteja sujeita às mesmas condições que se aplicariam a uma auditoria do exportador de dados sob a lei de proteção de dados aplicável.

O importador de dados informará prontamente o exportador de dados sobre a existência de legislação aplicável a ele ou a qualquer suboperador que impeça a realização de uma auditoria do importador de dados, ou de qualquer suboperador, de acordo com o parágrafo 2. Nesse caso, o exportador de dados terá o direito de tomar as medidas previstas na Cláusula 5(b).

## Cláusula 9

### Lei aplicável

Na medida em que um exportador de dados esteja localizado no EEE, estas Cláusulas serão regidas pela lei do Estado-Membro em que o exportador de dados está localizado, caso contrário, a lei aplicável será a do Estado de Nova York.

## Cláusula 10

### Variação do contrato

As partes se comprometem a não variar ou modificar as Cláusulas. Isso não impede as partes de adicionar cláusulas sobre questões relacionadas a negócios, quando necessário, desde que não contradigam a Cláusula.

## Cláusula 11

### Subtratamento

O importador de dados não subcontratará nenhuma de suas operações de tratamento realizadas em nome do exportador de dados sob as Cláusulas sem o consentimento prévio por escrito do exportador de dados. Quando o importador de dados subcontratar suas obrigações sob as Cláusulas, com o consentimento do exportador de dados, ele o fará apenas por meio de um acordo escrito com o suboperador que imponha as mesmas obrigações ao suboperador que são impostas ao importador de dados sob as Cláusulas. Quando o suboperador não cumprir suas obrigações de proteção de dados sob tal acordo escrito, o importador de dados permanecerá totalmente responsável perante o exportador de dados pelo desempenho das obrigações do suboperador sob tal acordo.

O contrato escrito prévio entre o importador de dados e o suboperador também deverá prever uma cláusula de terceiro beneficiário conforme estabelecido na Cláusula 3 para os casos em que o titular dos dados não puder apresentar a reclamação de compensação referida no parágrafo 1 da Cláusula 6 contra o exportador de dados ou o importador de dados porque eles desapareceram de fato ou deixaram de existir legalmente ou se tornaram insolventes e nenhuma entidade sucessora assumiu todas as obrigações legais do exportador de dados ou importador de dados por contrato ou por força de lei. Tal responsabilidade de terceiro do suboperador será limitada às suas próprias operações de tratamento sob as Cláusulas.

As disposições relativas aos aspectos de proteção de dados para subtratamento do contrato referido no parágrafo 1 serão regidas pela lei do Estado-Membro em que o exportador de dados está estabelecido.

O exportador de dados manterá uma lista de acordos de subtratamento celebrados sob as Cláusulas e notificados pelo importador de dados de acordo com a Cláusula 5(j), que será atualizada pelo menos uma vez por ano. A lista estará disponível para a autoridade de controle de proteção de dados do exportador de dados.

## Cláusula 12

### Obrigações após o término dos serviços de tratamento de dados pessoais

As partes concordam que, no término da prestação dos serviços de tratamento de dados, o importador de dados e o suboperador deverão, à escolha do exportador de dados, devolver todos os dados pessoais transferidos e as cópias dos mesmos ao exportador de dados ou destruir todos os dados pessoais e certificar ao exportador de dados que o fez, a menos que a legislação imposta ao importador de dados o impeça de devolver ou destruir todos ou parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, o importador de dados garante que garantirá a confidencialidade dos dados pessoais transferidos e não tratará ativamente mais os dados pessoais transferidos.

O importador de dados e o suboperador garantem que, mediante solicitação do exportador de dados e/ou da autoridade de controle, submeterá suas instalações de tratamento de dados para uma auditoria das medidas referidas no parágrafo 1.

## APÊNDICE 1 das Cláusulas Contratuais Padrão

Este Apêndice faz parte das Cláusulas.

### **A. Exportador de dados**

O exportador de dados é O Cliente, conforme definido nos Termos de Serviço da Flowlu (“Contrato”).

### **B. Importador de dados**

O importador de dados é a Cloud22 LLC.

### **C. Titulares dos dados**

Categorias de titulares de dados estabelecidas na Seção 2 do Contrato de Processamento de Dados ao qual as Cláusulas estão anexadas.

### **D. Categorias de dados**

Categorias de dados pessoais estabelecidas na Seção 2 do Contrato de Processamento de Dados ao qual as Cláusulas estão anexadas.

### **E. Categorias especiais de dados (se apropriado)**

As partes não antecipam a transferência de categorias especiais de dados.

### **F. Operações de tratamento**

As atividades de tratamento estabelecidas na Seção 2 do Contrato de Processamento de Dados ao qual as Cláusulas estão anexadas.

## APÊNDICE 2 das Cláusulas Contratuais Padrão

Este Apêndice faz parte das Cláusulas.

Descrição das medidas de segurança técnicas e organizacionais implementadas pelo importador de dados de acordo com as Cláusulas 4(d) e 5(c) (ou documento/legislação anexado):

A Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, atualmente observa as práticas de segurança descritas neste Apêndice 2. Não obstante qualquer disposição em contrário acordada de outra forma pelo exportador de dados, a Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, pode modificar ou atualizar essas práticas a seu critério, desde que tal modificação e atualização não resultem em uma degradação material na proteção oferecida por essas práticas. Todos os termos capitalizados não definidos de outra forma neste documento terão os significados estabelecidos no Contrato.

### a) Controle de Acesso

#### i) Prevenção de Acesso Não Autorizado ao Produto

Processamento terceirizado: A Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, hospeda seu Serviço com provedores de infraestrutura em nuvem terceirizados. Além disso, a Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, mantém relações contratuais com fornecedores para fornecer o Serviço de acordo com nosso Contrato de Processamento de Dados.

A Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, depende de acordos contratuais, políticas de privacidade e programas de conformidade de fornecedores para proteger os dados processados ou armazenados por esses fornecedores.

Segurança física e ambiental: A Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, hospeda sua infraestrutura de produto com provedores de infraestrutura terceirizados e multilocatários. Os controles de segurança física e ambiental são auditados para conformidade com SOC 2 Tipo II e ISO 27001, entre outras certificações.

Autenticação: A Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, implementou uma política de senha uniforme para seu Serviço. Os clientes que interagem com o Serviço devem se autenticar antes de acessar dados não públicos.

Autorização: Os dados do cliente são armazenados em sistemas de armazenamento multilocatários acessíveis aos clientes apenas por meio de interfaces de usuário de aplicativos e interfaces de programação de aplicativos. Os clientes não têm permissão de acesso direto à infraestrutura de aplicativos subjacente.

O modelo de autorização em cada um dos produtos da Cloud22 LLC é projetado para garantir que apenas os indivíduos apropriadamente designados possam acessar recursos, visualizações e opções de personalização relevantes. A autorização para conjuntos de

dados é realizada validando as permissões do usuário em relação aos atributos associados a cada conjunto de dados.

Acesso à Interface de Programação de Aplicativos (API): APIs públicas de produtos podem ser acessadas usando uma chave de API ou por meio de autorização OAuth.

## ii) Prevenção de Uso Não Autorizado do Produto

A Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, implementa controles de acesso e capacidades de detecção padrão da indústria para as redes internas que suportam seu Serviço.

Revisões de segurança do código armazenado nos repositórios de código-fonte da Flowlu.com são realizadas, verificando as melhores práticas de codificação e falhas de software identificáveis.

## iii) Limitações de Privilégio e Requisitos de Autorização

Acesso ao produto: Um subconjunto de funcionários da Flowlu.com tem acesso ao produto e aos dados pessoais por meio de interfaces controladas, com base na necessidade de conhecimento comercial. A intenção de fornecer acesso a um subconjunto de funcionários é fornecer suporte eficaz ao cliente, solucionar problemas potenciais, detectar e responder a incidentes de segurança e implementar a segurança de dados. O acesso é habilitado por meio de solicitações de acesso "just in time"; todas essas solicitações são registradas. Os funcionários recebem acesso por função.

Código de conduta: Todos os funcionários são obrigados a se conduzir de maneira consistente com as diretrizes da empresa, requisitos de não divulgação e padrões éticos.

## b) Controle de Transmissão

Em trânsito: A Flowlu torna a criptografia HTTPS (também referida como SSL ou TLS) obrigatória em todas as suas interfaces de login. A implementação HTTPS da Flowlu usa algoritmos e certificados padrão da indústria.

Em repouso: A Flowlu armazena senhas de usuário seguindo políticas que seguem as práticas padrão da indústria para segurança. Com efeito a partir de 25 de maio de 2018, a Flowlu.com implementou tecnologias para garantir que os dados de senha armazenados sejam sempre criptografados.

## c) Controle de Entrada

Detecção: A Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, projetou sua infraestrutura para registrar informações extensivas sobre o comportamento do sistema, tráfego recebido, autenticação do sistema e outras solicitações de aplicativos. Sistemas internos agregaram dados de log e alertam funcionários apropriados sobre atividades maliciosas, não intencionais ou anômalas. O pessoal da Flowlu, incluindo segurança, operações e pessoal de suporte, responde a incidentes conhecidos.

Resposta e rastreamento: A Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, mantém um registro de incidentes de segurança conhecidos que inclui descrição, datas e horários de atividades relevantes e disposição do incidente. Incidentes de segurança suspeitos e confirmados são investigados pelo pessoal de segurança, operações ou suporte; e etapas de resolução apropriadas são identificadas e documentadas. Para quaisquer incidentes confirmados, a Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, tomará as medidas apropriadas para minimizar danos ou divulgação não autorizada.

Comunicação: Se a Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, tomar conhecimento de acesso ilegal a dados armazenados em seus produtos, a Flowlu, fornecida pela Cloud22 LLC, notificará os afetados prontamente de acordo com os requisitos do RGPD descritos no Artigo 34.

Nomeamos um Encarregado de Proteção de Dados (DPO) que é responsável pela proteção de seus dados pessoais e pela conformidade das atividades da empresa com os requisitos do RGPD. Entre em contato através do messenger ou enviando um e-mail para [dpo@flowlu.com](mailto:dpo@flowlu.com).

## ANEXO 2

Lista de Suboperadores:

- DigitalOcean, Inc.
- Wasabi Technologies, Inc.
- Intercom R&D Unlimited Company.
- Paddle Inc.
- Google Analytics.
- Google FireBase.