

# **POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS**

## **(AP-POL002)**

### **1. OBJETIVO**

A **APet** tem o compromisso com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD em relação ao tratamento adequado dos dados recebidos dos titulares e por esta razão elaboramos esta Política de Privacidade para dar transparência sobre a finalidade dos dados solicitados e o tratamento dado a eles.

### **2. CONCEITOS BÁSICOS**

Apresentamos alguns conceitos básicos relacionados a proteção dos dados para melhor compreensão desta Política.

**Amigoo Pet Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.**, com sede na Rua Bom Pastor, 2100, 5º andar conjuntos 511 e 512, Ipiranga, São Paulo, SP, Brasil | CEP 04203-002, inscrita no CNPJ sob número 20.606.956/0001-49.

**Bases Legais** - São as hipóteses legais, conforme Art. 7º da Lei 13.709 de 14.08.2018, que nos autorizam a Tratar Dados Pessoais: pode ser o seu

consentimento, a necessidade de cumprir um contrato, ou cumprimento de uma obrigação legal, por exemplo.

**Consentimento:** Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

**Cookies:** São pequenos arquivos de dados, armazenados no navegador dos visitantes de um site, geralmente usados para rastrear as configurações selecionadas pelos usuários e ações realizadas por ele no site.

**Dado Pessoal** - Informação relacionada a pessoa física que seja possível a identificação, como por exemplo, nome, CPF, RG, entre outros.

**Encarregado** - Pessoa indicada pela companhia como canal de comunicação entre a **APET**, os titulares dos dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

**Política** – É esta Política de Privacidade dos Dados

**Site** – É o site da APET. [www.apetsaude.com.br](http://www.apetsaude.com.br)

**Titular dos dados** - Pessoa física a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

**Tratamento** - Toda operação realizada com os seus dados pessoais, como por exemplo, mas não se limitando a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, divulgação ou extração.

### **3. QUAIS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS E COMO SEUS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS?**

Abaixo disponibilizamos um breve descritivo sobre os dados coletados, finalidade e a base legal utilizada pela APET para tratamento dos dados pessoais. Qualquer dúvida sobre os dados coletados e o tratamento dado aos seus dados, entre em contato conosco através de nossa central de atendimento 0800-717-3333; WhatsApp (11) 3288-2526; ou atendimento@apetsaude.com.br.

Origem	Tipo de Dados Coletados	Finalidade	Base Legal
Formulário do Fale Conosco – site	Dados para contato - nome, e-mail e telefone. Demais informações poderão ser inseridas na mensagem, porém ficam a critério do titular dos dados.	Comunicação: atendimento da solicitação apresentada no formulário fale Conosco (geralmente dúvidas sobre contratação, coberturas, planos; utilização de nossos serviços e reclamações).	Consentimento
Formulário de Indicação de clínica ou veterinário	Dados de quem está indicando, como nome e e-mail. Dados da clínica ou veterinário, tais quais, nome, e-mail, telefone, especialidade, cidade e estado.	Indicação de clínica ou veterinário para fazer parte de nossa rede de atendimento, sempre visando dar a possibilidade ao cliente de optar por sua clínica ou veterinário de preferência	Consentimento

<p>Formulário de proposta de adesão</p>	<p>Todas as vendas de planos de assistência veterinária são realizadas e formalizadas através de nossa plataforma de vendas Suthub. Esta empresa conta com todos os processos de segurança da informação visando a privacidade de dados de nossos clientes. Para efetivação de uma contratação solicitamos que o cliente ou seu representante legal, informe os seguintes dados: <b>(1) Titular:</b> Nome, CPF, data de nascimento, e-mail, endereço e telefone; <b>(2) Pet:</b> Nome, tamanho, espécie, raça, cor, gênero, data de nascimento e se há doença preexistente; <b>(3) Dados de Pagamento:</b> o cliente opta por boleto ou cartão de crédito e recebe um e-mail com um link para colocar as informações diretamente em nossa plataforma de cobrança (que não armazena esta informação para consulta ou qualquer outro fim).</p>	<p>Obter todos os dados necessários para efetivar a contratação do plano de assistência veterinária. Ao final do processo de contratação junto a nossa plataforma de vendas, o cliente precisa confirmar que: <b>(1)</b> Declara que leu e aceita as condições gerais do plano contratado, e <b>(2)</b> Confirma que as informações são verdadeiras para todos os fins.</p>	<p>Declaração do cliente</p>
---	--	---	------------------------------

SAC	<p>Ao acionar nossa central de atendimento para solicitar um acionamento ou mesmo para esclarecimentos, o cliente informa seu CPF, já cadastrado no processo de venda, é localizado em nossa base e passa a ser atendido normalmente. Durante um acionamento nossos atendentes podem solicitar alguns documentos, como NF, laudos, resultado de exames, entre outros, bem como dados bancários para pagamento de reembolso. Como tudo é gravado, entendemos que ao passar estas informações o cliente está de acordo em compartilhar estes dados. As gravações de todos os atendimentos, via nosso SAC, são mantidas em arquivo pelo período de cinco anos.</p>	<p>Prestar o melhor atendimento ao nosso cliente e seus pets junto ao nosso SAC.</p>	<p>Cumprimento de obrigação legal (Decreto 6.523/2008 – Lei do SAC).</p>
Ouvidoria	<p>Através de nossos SAC, o cliente poderá acionar nossa ouvidoria, bastando informar o CPF.</p>	<p>Comunicação: Responder solicitações/reclamações feitas por este canal de atendimento.</p>	<p>Não há premissa regulatória para ouvidoria em nossa operação, mas entendemos que devemos entregar a melhor jornada através das melhores práticas de governança e transparência com nosso cliente.</p>

<p>Venda através de parceiros de distribuição</p>	<p>Nossos parceiros de distribuição podem utilizar nossos checkout da Suthub, ou mesmo desenvolver seu front end próprio, que depois é integrado por API com a Suthuib. Em ambos os casos a política de privacidade de dados é mesma adotada quando efetuamos vendas diretas em nosso site, conforme descrito acima.</p>	<p>Obter todos os dados necessários para efetivar a contratação do plano de assistência veterinária. Ao final do processo de contratação junto a nossa plataforma de vendas, o cliente precisa confirmar que: <b>(1)</b> Declara que leu e aceita as condições gerais do plano contratado, e <b>(2)</b> Confirma que as informações são</p>	<p>Declaração do cliente</p>
		<p>verdadeiras para todos os fins</p>	
<p>Navegação do site</p>	<p>Dados de navegação: Dados coletados por meio de cookies, incluindo IP, data e hora de acesso, localização geográfica, tipo de navegador, duração da visita e páginas visitadas. Dados sobre o dispositivo de acesso: modelo, fabricante, sistema operacional, tipo de navegador, telefonia, tipo e velocidade de conexão</p>	<p>Registro de acesso: registrar seu IP, data e hora de acesso</p> <p>Funcionamento do site: ativar funcionalidades essenciais, como software antivírus, apresentação do conteúdo na tela, entre outras funções</p> <p>Analytics: entender seu comportamento de navegação e como o site está sendo usado para melhorar sua experiência como usuário.</p>	<p>Marco Civil da Internet - Lei nº 12.965/2014</p>

#### **4. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?**

Em situações específicas compartilhamos seus dados pessoais com terceiros que prestam serviços em nosso nome. Abaixo descrevemos algumas situações nas quais podemos compartilhar seus dados pessoais.

**PORTAL DE VENDAS:** Suas informações para aquisição de um plano APET, são imputadas por você ou pelo seu representante comercial, em nossa plataforma Suthub (lembrando que antes da conclusão da venda, o cliente lê e aceita as condições gerais do plano contratado). Estas informações ficam armazenadas em ambientes seguros e são utilizadas apenas para esclarecimentos ou para acionamentos de nossos serviços. As Políticas de Privacidade da Suthub estão alinhadas às nossas e seguem a Lei Geral de Proteção de Dados.

**PARCEIROS COMERCIAIS:** A APET possui contratos com diversos parceiros de distribuição para oferta dos planos de assistência veterinária. Cabe a estes parceiros seguir rigorosamente todos os passos de vendas conforme processos e políticas da APET. Os dados solicitados aos clientes e a ciência de leitura e aceite das condições gerais, são idênticas as exigidas na venda direta em nosso site, sendo que a única diferença é que primeiro a venda passa pelo front end do parceiro de distribuição e depois é integrado com os sistemas legados da APET. As Políticas de Privacidade dos parceiros comerciais estão alinhadas às nossas e seguem a Lei Geral de Proteção de Dados.

**SIO – SISTEMA INTEGRADO OPERACIONAL:** Trata-se do sistema de gestão da APET, no qual as informações dos clientes e seus pets ficam armazenadas para serem utilizadas durante os acionamentos dos serviços

veterinários ou para esclarecimentos pontuais. O sistema possui uma hierarquização de acessos, sendo que na maioria dos casos, os acessos são apenas para consulta, não havendo a possibilidade de manipulação de dados pelos atendentes. As Políticas de Privacidade do SIO estão alinhadas às nossas e seguem a Lei Geral de Proteção de Dados.

**IGNITION:** Refere-se ao nosso sistema de workflow, integrado com o SIO, que permite o acompanhamento de toda jornada do cliente desde da contratação, passando pela gestão de acionamentos e que via até o pagamento final de prestadores, clínicas e fornecedores. As Políticas de Privacidade do SIO estão alinhadas às nossas e seguem a Lei Geral de Proteção de Dados.

**FORNECEDORES:** Os dados pessoais podem ser compartilhados com outros agentes de tratamento de dados, especificamente auditorias; empresa de software; assessoria veterinária; assessoria jurídica; assessoria contábil e tributária; gestão de riscos e controles internos; atuário; departamento financeiro; instituição financeira para o caso de pagamento de acionamentos; empresas de prestação de serviço de assistência; seguradoras; empresas de gestão de clubes de vantagens. Envidamos nossos melhores esforços para avaliar cuidadosamente nossos fornecedores e firmar com eles obrigações contratuais de segurança da informação e proteção de Dados Pessoais, com o objetivo de minimizar riscos para os Titulares.

**FISCALIZAÇÃO DE ÓRGÃOS COMPETENTES:** Somos uma empresa que zela pelas relações com os diversos agentes públicos; sindicatos; associações; entidades de classe; órgão reguladores; e órgãos de defesa do consumidor e por esta razão compartilhamos certos Dados Pessoais com estas entidades, quando necessário e solicitado.



Qualquer dúvida sobre o compartilhamento dos dados coletados e o tratamento dado aos seus dados, entre em contato com o nosso encarregado dos dados.

## **5. QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS?**

Toda pessoa natural tem assegurada a titularidade de seus dados pessoais e garantidos os direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade. O titular dos dados pessoais pode exercer seus direitos, a qualquer momento mediante requisição, em relação aos dados do titular tratados. A Lei 13.709 lhe garante os seguintes direitos:

- a. Confirmação dos dados pessoais
- b. Acesso
- c. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados
- d. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade
- e. Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, observados os segredos comerciais ou industrial
- f. Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto quando para cumprimento de obrigação legal, execução do contrato ou outra base legal que não permita a eliminação dos dados pessoais
- g. Informação sobre o compartilhamento
- h. Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências de negativa
- i. Revogação do consentimento
- j. Oposição ao tratamento realizado, nos casos em que foram utilizadas bases legais distintas do consentimento

## **6. A APET FAZ TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DOS DADOS PESSOAIS?**

Todos os dados da APET ficam em servidores locais, aqui no Brasil. Desta forma, a APET só faz transferência de dados que envolvem apenas empresas que demonstrem estar em conformidade ou em processo de conformidade com as leis de proteção de dados aplicáveis, e mantenham um nível de conformidade semelhante ou mais rigoroso do que o previsto na legislação brasileira aplicável.

## **7. ONDE E POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS OS DADOS?**

Os dados são armazenados em ambiente seguro, levando em consideração a Política de Segurança da Informação que considera as melhores técnicas para proteger os dados pessoais coletados de acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, inclusive mecanismos de criptografia.

Ressaltamos, contudo, que nenhuma plataforma é completamente segura. Se você tiver qualquer preocupação ou suspeita de que os seus dados estejam em risco, por favor, entre em contato conosco por meio dos nossos canais de atendimento.

A retenção dos dados é realizada pelo período adequado para cada tipo de dado pessoal coletado, considerando a necessidade e finalidade a qual ele será tratado, bem como em conformidade com as normas que regem o setor de seguros.

## **8. UTILIZAÇÃO DE COOKIES PELA APET**

A APET pode utilizar cookies em seu site, por vários motivos importantes, tais como:

- Para fornecer uma ótima experiência a seus visitantes e clientes.
- Monitorar e analisar o desempenho, operação e eficácia do site.
- Para garantir que o nosso site seja seguro.

Ao ativar os cookies de marketing, funcionais e analíticos você concorda com o uso para as seguintes finalidades:

**Cookies de marketing:** Esses cookies são usados para rastrear a eficácia da publicidade, fornecer um serviço mais relevante e anúncios melhores para atender aos seus interesses.

**Cookies funcionais:** Esses cookies coletam dados para lembrar as escolhas que os usuários fazem e para melhorar e proporcionar uma experiência mais personalizada.

**Cookies analíticos:** Esses cookies nos ajudam a entender como os visitantes interagem com nosso site, descobrir erros e fornecer uma melhor análise geral.

## **9. COM QUEM VOCÊ PODE FALAR SOBRE QUALQUER DÚVIDA SOBRE O TRATAMENTO DOS DADOS?**

Informações sobre o tratamento dos dados realizado pela APET, dúvidas, sugestões podem ser encaminhadas ao encarregado dos dados (DPO), no seguinte endereço de e-mail: [encarregado.lgpd@apetsaude.com.br](mailto:encarregado.lgpd@apetsaude.com.br).

## **10. ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

Esta Política de Privacidade poderá passar por atualizações para adequações e melhorias. As atualizações serão notificadas no site. Data da última atualização: 20/09/2021

Versão do documento: 1