



POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS

Área Emissora (Owner)	Compliance
Aplicação	Todas as áreas
Nível de confidencialidade	Interna - Externa
Periodicidade de revisão	Anual
Autor	Karina Gregorio
Revisores	Luiz Gênova
Aprovadores	Luiz Gênova – CEO A PET

Políticas Relacionadas/Bases Legais	Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD nº. 13.709/2018 Cumprimento de obrigação legal (Decreto 6.523/2008 – Lei do SAC). Marco Civil da Internet - Lei nº 12.965/2014
Data da Aprovação e entrada e vigor	12/12/2024
Data do vencimento	12/12/2025

Palavras chaves	Conformidade, Lei Geral de proteção de dados, cumprimento, diretrizes, dado pessoal, tratamento, APET.
Código de referência	AP-POL002



Índice

1. OBJETIVO	3
2. CONCEITOS	3
2.1 Bases Legais	3
3. TERMOS E DEFINIÇÕES	3
4. QUAIS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS E COMO SEUS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS?	5
5. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?	7
6. QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS?	10
7. A APET FAZ TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DOS DADOS PESSOAIS?	11
8. ONDE E POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS OS DADOS?	11
9. UTILIZAÇÃO DE COOKIES PELA APET	12
10. TREINAMENTOS	12
11. PONTOS DE CONTATO	13
12. ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE	14



1. OBJETIVO

A **APET** tem o compromisso com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD nº. 13.709/2018, em relação ao tratamento adequado dos dados recebidos dos titulares e por esta razão esta Política de Privacidade tem como objetivo tornar transparente as diretrizes de conformidade quanto a finalidade dos dados solicitados e o tratamento dado a eles.

2. CONCEITOS

Apresentamos alguns conceitos 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, salas 511 e 512, Ipiranga, São Paulo, SP, Brasil | CEP 04203-002, inscrita no CNPJ sob número 20.606.956/0001-49, ou “**APET**”.

2.1 Bases Legais

São as hipóteses legais, conforme Art. 7º e 11º 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.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES



Consentimento: Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada (art. 5º, XII da Lei nº 13.709, De 14 De Agosto De 2018).

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 – Política de Privacidade dos Dados em questão vigente.

Site – É o site da **APet**. www.apetsaude.com.br

Titular dos dados - Pessoa natural (pessoa física) a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

Tratamento - Toda operação realizada com os 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.

4. 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 **encarregado.lgpd@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

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS



(AP-POL002)

Formulário de proposta de adesão	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: (1) Titular: Nome, CPF, data de nascimento, e-mail, endereço e telefone; (2) Pet: Nome, tamanho, espécie, raça, cor, gênero, data de nascimento e se há doença preexistente; (3) Dados de Pagamento: 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).	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: (1) Declara que leu e aceita as condições gerais do plano contratado, e (2) Confirma que as informações são verdadeiras para todos os fins.	Declaração do cliente
----------------------------------	--	---	-----------------------

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS



(AP-POL002)

SAC	Ao contatar 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.	Prestar o melhor atendimento ao nosso cliente e seus pets junto ao nosso SAC.	Cumprimento de obrigação legal (Decreto 6.523/2008 – Lei do SAC).
Ouvidoria	O canal de ouvidoria da APET pode ser acessado através do nosso site ao final da página ou diretamente pelo e-mail: ouvidoria@apetsaude.com.br	Comunicação: Responder solicitações/reclamações feitas por este canal de atendimento.	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.

5. 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 nossas plataformas (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 BPMS, 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.

6. 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



7. 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.

8. 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.



9. UTILIZAÇÃO DE COOKIES PELA APET

A **APET** utiliza 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.

10. TREINAMENTOS

O departamento de Compliance da **APET** aplica treinamentos para todas as áreas a cada 6 (seis) meses, para que todos tenham conhecimento dos procedimentos realizados na empresa que garantem as diretrizes de conformidade da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados 13.709.

Na admissão de novos colaboradores é apresentado o Welcome Onbord contemplando os treinamentos de Compliance.



Na conclusão dos treinamentos os colaboradores assinarão um termo de ciência e risco, atestando que estão de acordo com as diretrizes aplicadas na qual devem seguir.

11. PONTOS DE CONTATO

Nos preocupamos com a privacidade dos seus dados pessoais e estamos à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que você possa ter sobre como tratamos suas informações. Caso deseje exercer seus direitos sob a LGPD ou tenha questionamentos sobre o tratamento dos seus dados, entre em contato com o nosso Encarregado de Proteção de Dados (DPO), responsável por atuar como ponto de contato entre a organização, os titulares de dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Informações de contato:

Encarregado: Luiz Gênova

Email: Encarregado.lgpd@apetsaude.com.br

Estamos comprometidos em garantir a transparência e segurança no uso dos seus dados pessoais. Fique à vontade para entrar em contato!

12. ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta Política de Privacidade terá o prazo de 1 (um) ano para que possam ser realizadas as devidas atualizações e adequações para melhorias. Haverá exceção no prazo de atualização nos casos de exclusões, inclusões e/ou alterações dos conteúdos desta Política.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS



(AP-POL002)

Data da última atualização: 28/01/2025

Versão do documento: 3

HISTÓRICO DE REVISÕES				
Nº DA VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA MUDANÇA	AUTOR	APROVADA POR
1ª	20/09/2021	Primeira versão	KRL CONSULTORIA	Diretoria APET
2ª	20/09/2023	Segunda versão	KRL CONSULTORIA	Diretoria APET
3ª	28/01/2025	Terceira Versão	Compliance - Karina Gregorio	CEO APET - Luiz Gênova