

## Políticas de Privacidade

### AVISO DE PRIVACIDADE

O “**PET MAIS SAÚDE**” é uma marca registrada e de propriedade da **Unimed Corretora de Seguros de Natal LTDA.**, com todos os direitos e deveres resguardados, e que atua em parceria com a plataforma de atendimento remoto **VITAL HELP BENEFÍCIOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, pertencendo a esta os direitos autorais exclusivos sobre o **produto Vital Help Pet**, Telemedicina Veterinária, que oferece teleorientação prestada por médico veterinário habilitado, exclusivamente para CÃES E GATOS, à distância, sobre bem-estar, ambiente, comportamento, zoonoses (doenças transmitidas do animal para humanos), nutrição, criação, administração de medicamentos, documentação e aplicação de vacinas.

Comprometidos com a ética e com o respeito nas relações com nossos Clientes, Parceiros e Visitantes, expressa por meio deste Aviso de Privacidade como coletamos, tratamos e armazenamos seus dados pessoais que temos acesso por meio do web site, dispositivos, produtos, serviços, empregando-os sempre em consonância com as premissas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assim como o Marco Civil da Internet e seu Decreto Regulamentar.

Para fins deste termo, entende-se por **Controlador**, a **Unimed Corretora de Seguros de Natal LTDA**, inscrita sob o CNPJ N° 00.908.013/0001-63, com sede na Avenida Prudente de Moraes, nº 311, Bairro Petrópolis, Cidade Natal, Estado Rio Grande do Norte, CEP 59020-900, e a **VITAL HELP BENEFÍCIOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Avenida Diário de Notícias, nº 400, conj. 301, Cristal, CEP nº 90.810-080, na cidade de Porto Alegre, inscrita no CNPJ sob o nº 10.289.715/0001-60.

### DEFINIÇÕES

Com o propósito de proporcionar informações mais claras, devem ser consideradas as definições e explicações a seguir:

- **Banco de dados:** conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;
- **Clientes:** pessoas físicas interessadas em adquirir o serviço de telemedicina Pet Mais Saúde;

- **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- **Dado anonimizado:** dado relativo ao titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- **Dado pessoal:** qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável; exemplo: nome, CPF, RG, endereço, telefone, e-mail;
- **Dado pessoal sensível:** qualquer informação sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- **Encarregado pelo tratamento de dados pessoais:** é o responsável pela comunicação entre o Pet Mais Saúde, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- **Lei geral de proteção de dados pessoais:** é uma lei federal que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, tanto nos meios físicos quanto digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- **Telemedicina Veterinária:** teleorientação prestada por médico veterinário habilitado, exclusivamente para CÃES E GATOS, à distância, sobre bem-estar, ambiente, comportamento, zoonoses (doenças transmitidas do animal para humanos), nutrição, criação, administração de medicamentos, documentação e aplicação de vacinas.
- **Operador:** a pessoa ou a empresa que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador, seguindo as suas instruções;
- **Titular de dados:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento, os clientes, visitantes e representante legal do lojista dos serviços da Pet Mais Saúde;
- **Tratamento:** qualquer operação realizada com os dados pessoais de forma automatizada ou não; assim dizendo, é a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, armazenamento, arquivamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

## **QUAIS DADOS COLETAMOS?**

O **Pet Mais Saúde** coleta os seus dados pessoais para realizar o tratamento de dados de acordo com as atividades essenciais, como o cadastro e autenticação, cumprimento de obrigações legais ou regulatórias e, ainda, aquelas necessárias para promover os serviços do **Pet Mais Saúde** de forma satisfatória e segura.

### **DO CLIENTE**

**Os dados que você nos fornece diretamente ao se cadastrar no Pet Mais Saúde:**

- Nome completo;
- CPF;
- Data de nascimento;
- Endereço residencial completo;
- E-mail;
- Telefone;
- Informações de pagamento, como dados de cartão de crédito/débito.

**Outros dados que coletamos:**

- Interações realizadas e perfil de uso de sites, blogs e website **Pet Mais Saúde**;
- Credenciais de conta, como o seu endereço de e-mail, usuário e senha;
- Cookies;
- Atributos do dispositivo, tais como ID, sistema operacional e modelo;
- Dados de transações e movimentações financeiras para intermediador de pagamentos, incluindo também informações dos remetentes;
- Histórico do canal de atendimento ao cliente;
- Informações sobre o cliente que estejam disponíveis publicamente ou foram tornadas públicas por ele.

## QUANDO OS DADOS SÃO COLETADOS?

O **Pet Mais Saúde** coleta dados pessoais através de algumas interações, como:

- Quando o titular de dados fornece suas informações pessoais por meio do cadastro nas plataformas;
- Quando o titular de dados fornece os dados ao visitar o site do **Pet Mais Saúde**;
- Quando o titular de dados entra em contato com o **Pet Mais Saúde** por meio de serviços de atendimento, telefone, e-mail, WhatsApp, entre outros;
- Quando o titular de dados entra em contato através do suporte técnico e solução de problemas, são coletadas informações como: o número da abertura do chamado, o tipo de produto ou serviço relacionado ao seu pedido de ajuda, dados de contato ou autenticação e o conteúdo das suas comunicações conosco;
- Quando o titular de dados fornece os dados para transações financeiras.

## O QUE SÃO E COMO USAMOS COOKIES E TECNOLOGIAS DE RASTREAMENTO?

Podemos usar diversas tecnologias para coletar e armazenar, de forma automática, dados sobre o uso dos serviços. Tais tecnologias compreendem cookies, pixels, web beacons e SDKs.

Cookies são arquivos ou informações que podem ser armazenadas em seus dispositivos quando você visita os websites ou utiliza os serviços on-line do **Pet Mais Saúde**. Geralmente, um cookie contém o nome do site que o originou, seu tempo de vida e um valor, que é gerado aleatoriamente.

O **Pet Mais Saúde** utiliza cookies para facilitar o uso e melhor adaptar suas páginas aos interesses e necessidades dos Titulares, bem como para compilarmos informações sobre a utilização de nossos sites e serviços, auxiliando na melhoria de suas estruturas e seus conteúdos. Os cookies também podem ser utilizados para acelerar suas atividades e experiências futuras em nosso portal.

Utilizamos Cookies próprios e de terceiros que são definidos por domínios diferentes daquele do site que está sendo visitado, os quais podem ser classificados quanto à sua temporalidade:

## **Cookies de Sessão**

### **Cookies Persistentes**

Cookies temporários que permanecem arquivados até que o Titular feche o website ou encerre o navegador.

Cookies que ficam armazenados no seu dispositivo até que sejam excluídos (o tempo que o Cookie permanecerá no dispositivo depende do seu “tempo de vida” e das configurações do seu navegador de internet).

## **Tipos de Cookies**

### **O que eles fazem?**

Cookies estritamente necessários

Esses cookies são necessários para que o site execute funções básicas e funcione corretamente e não podem ser excluídos de nossos sistemas. Isto é usado para responder à sua atividade em nosso site. Esta informação é importante para garantir o bom funcionamento do site e a prestação dos serviços.

Cookies de desempenho

Esses cookies coletam informações sobre como o Titular interage com o site, como páginas visitadas, tempo gasto em cada página e quais links foram clicados. Essas informações são usadas para análise e otimização do site.

Cookies funcionais

Esses Cookies são aplicados para fornecer os serviços principais solicitados pelo Titular, permite que navegue pelo site e use recursos essenciais, como adicionar itens ao carrinho de compras, fazer login em uma conta e possibilita recordar as suas preferências, tendo como exemplo: seu nome, idioma preferido e região.

Cookies de Publicidade

São cookies utilizados para rastrear o comportamento do Titular e oferecer anúncios direcionados com base em seus interesses e atividades de navegação. Eles podem ser usados por redes de publicidade de terceiros para exibir anúncios relevantes em sites parceiros.

Outros

Cookies que estão a ser analisados e ainda não foram classificados em uma categoria específica.

Após o Titular autorizar a utilização, quando do uso das páginas do **Pet Mais Saúde**, será armazenado um cookie em seu dispositivo para lembrá-lo na próxima sessão. A qualquer momento, o Titular poderá revogar seu consentimento quanto aos cookies por meio da realização de ajustes nas configurações de seu navegador de preferência.

A seguir, compartilhamos os links dos diferentes procedimentos para realizar essas configurações nos navegadores mais usados:

- Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/ptbr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>
- Mozilla Firefox: <https://support.mozilla.org/pt-BR/kb/ative-e-desative-os-cookies-que-os-sites-usam>
- GoogleChrome: <https://support.google.com/accounts/answer/61416?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=pt-BR>
- Safari: <https://support.apple.com/pt-br/guide/safari/sfri11471/mac>

**Por fim, lembramos que, caso o Titular não aceite os cookies considerados estritamente necessários da página do Pet Mais Saúde, certos serviços poderão não funcionar de maneira ideal.**

#### **QUAIS SÃO AS FINALIDADES PARA O TRATAMENTO DOS SEUS DADOS?**

Tratamos seus dados pessoais para prestar, operar, desenvolver e melhorar os serviços que disponibilizamos a nossos clientes e parceiros. Essas finalidades abrangem:

- Para confirmar a identidade do cliente;
- Para os clientes que pretendem contratar os serviços do **Pet Mais Saúde**, mas que precisam ter o cadastro previamente aprovado;
- Prestação dos serviços e oferta dos produtos contratados;
- Identificação, autenticação e verificação de requisitos para contratação dos serviços e produtos do **Pet Mais Saúde**;
- Confirmação/alteração/atualização/autenticação de identidade quando houver solicitação ou necessidade de troca de dados;
- Confirmação de transações financeiras;
- Autenticação de transações financeiras;
- Atendimento de solicitações e dúvidas no canal de atendimento ao cliente;
- Contato por telefone, e-mail, SMS, WhatsApp ou outros meios de comunicação para tratar de assuntos relevantes para o cliente e para o lojista;

- Utilização dos dados do cliente para cruzar informações nos bancos de dados de terceiros autorizados e previstos neste Termo;
- Marketing, prospecção, pesquisas de mercado, de opinião e promoção dos produtos e serviços do **Pet Mais Saúde**;
- Exibição de publicidade no site, rede social ou em sites de terceiros;
- Geração de estatísticas, pesquisas e levantamentos pertinentes às atividades e comportamento no uso dos produtos e serviços do **Pet Mais Saúde**;
- Desenvolvimento de novos produtos e serviços a serem oferecidos;
- Exercício regular de direito do **Pet Mais Saúde**, inclusive com indicação de documentos em processos judiciais e administrativos, se necessário;
- Legítimo interesse, sempre usado com observação ao não prejuízo dos direitos e as liberdades fundamentais do Titular;
- Colaboração ou cumprimento de ordem judicial, de autoridade competente ou órgão fiscalizador;
- Reavaliações periódicas sobre a elegibilidade do cliente para garantir as vantagens oferecidas em conjunto com os nossos parceiros;
- Gerenciar riscos e detectar, prevenir e/ou remediar fraudes ou outras atividades potencialmente ilegais ou proibidas, além de violações de políticas, contratos ou termos de uso aplicáveis;
- Investigações e medidas de prevenção e combate a ilícitos, fraudes, crimes financeiros e garantia da segurança dos clientes do **Pet Mais Saúde**;
- Prevenção à fraude e garantia da segurança dos processos de identificação e autenticação do cadastro em novos dispositivos do cliente;
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Para manutenção do cadastro atualizado do cliente;

## **BASES LEGAIS PARA O TRATAMENTO DOS SEUS DADOS**

O tratamento de dados pessoais é realizado pelo **Pet Mais Saúde** em conformidade com as legislações vigentes, e em conformidade com as bases legais previstas na LGPD, a todo momento respeitando os princípios que norteiam a privacidade e proteção de dados pessoais, inclusive a boa-fé.

As principais bases legais que utilizamos são:

- Consentimento (art. 7, I, da LGPD);
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7, II, da LGPD);
- Execução de contrato e procedimentos preliminares (art. 7, V, da LGPD);
- Exercício regular de direitos (art. 7, VI, da LGPD);
- Legítimo interesse (art. 7, IX, da LGPD);
- Proteção do crédito (art. 7, X, da LGPD).

### **COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?**

O compartilhamento das informações pessoais a todo momento será realizado dentro dos limites e objetivos do **Pet Mais Saúde**, de acordo com a legislação aplicável.

- Portabilidade – compartilhamento dos dados pessoais com outras empresas, quando solicitado pelo titular;
- Terceiros parceiros que atuem na:
  1. autenticação e validação de cadastros;
  2. na realização de pesquisas;
  3. na cobrança e cadastro de inadimplência;
  4. na antifraude;
  5. na hospedagem de dados e atividades do titular;
  6. nos meios de processamento de pagamentos;
  7. Autoridades e órgãos reguladores, caso seja necessário.

### **COMO ARMAZENAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?**

O **Pet Mais Saúde** armazena seus dados pessoais de forma segura em data centers localizados no Brasil, bem como no exterior. No caso de armazenamento no exterior, são adotadas todas as medidas legais aplicáveis, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e suas futuras regulamentações, garantindo a proteção e privacidade dos seus dados pessoais.

### **QUAIS SÃO AS MEDIDAS DE SEGURANÇA QUE UTILIZAMOS?**

O **Pet Mais Saúde** possui diversas medidas de segurança para viabilizar um ambiente seguro a todos que utilizam os nossos serviços e confiam na empresa para a proteção de seus dados, à vista disto, aplicamos os padrões de segurança



praticados pelo mercado para a coleta, tratamento e armazenamento dos dados pessoais. Esses dados podem ser armazenados por tecnologia de cloud, com foco na segurança utilizada.

É relevante que os clientes e/ou lojistas protejam suas informações pessoais contra acessos não autorizados à sua senha e aos seus dispositivos. Certifique-se de que encerrou corretamente a sessão da conta sempre que terminar de utilizar os serviços do nosso site.

### **POR QUANTO TEMPO MANTEMOS SEUS DADOS PESSOAIS?**

As informações pessoais em tratamento pelo **Pet Mais Saúde** são armazenadas pelo tempo necessário ao alcance de suas finalidades, exceto se houver qualquer outra razão pela qual sua manutenção, como o cumprimento das obrigações legais, regulatórias, contratuais, entre outras, desde que devidamente fundamentadas.

Dados pessoais anônimos que não podem ser vinculados a um indivíduo podem ser armazenados por período indeterminado.

### **QUAIS SÃO OS DIREITOS DO TITULAR DE DADOS PESSOAIS?**

Os Titulares de dados pessoais têm alguns direitos no que se refere aos seus dados pessoais. O **Pet Mais Saúde** se compromete a cumprir todos esses direitos conforme a legislação determina, tais como:

- Confirmação de acesso: o Titular de dados pode solicitar a confirmação se o **Pet Mais Saúde** trata seus dados pessoais e, caso positivo, poderá requerer uma cópia dos dados que foram tratados;
- Correção de dados: permite ao Titular de dados a correção dos seus dados pessoais que estão incompletos, inexatos e/ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação: i) permite ao Titular de dados solicitar que seus dados sejam anonimizados de modo que não haja possibilidade de identificá-lo ou reverter as operações para chegar até sua identificação; ii) bloqueiem seus dados, o que sujeita para a empresa a impossibilidade temporária de tratar os seus dados; iii) eliminação dos dados, pode solicitar a empresa que apague todos os seus dados sem a possibilidade de reversão, exceto se a empresa for obrigada a reter devido a previsão legal ou regulatória.
- Portabilidade: o Titular de dados pode solicitar uma requisição expressa, para que o **Pet Mais Saúde** forneça, a terceiros autorizados, seus dados pessoais de forma estruturada e interoperável, respeitando o direito de propriedade intelectual e/ou o segredo de negócios do **Pet Mais Saúde**;

- Informação sobre o compartilhamento: permite ao Titular de dados solicitar informações sobre com quais empresas, sejam públicas ou privadas, compartilhamos seus dados pessoais;
- Informação sobre a possibilidade de não consentir: o Titular deve ter acesso, de forma clara, sobre a possibilidade e, as consequências, de não fornecer consentimento para o tratamento de dados pessoais; além disto, o consentimento deve ser livre e informado, dessa forma, possibilitando a opção de negativa do consentimento com a consequência de ter limitação em determinados acessos;
- Revogação do consentimento: o Titular de dados pode revogar o consentimento dado anteriormente para o tratamento de dados pelo **Pet Mais Saúde**, no entanto, a revogação não altera a legalidade dos tratamentos já realizados e o Titular passará por alterações quanto a prestação de serviços e produtos oferecidos;
- Oposição: O titular pode opor-se ao tratamento de dados realizado pelo **Pet Mais Saúde** com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto na legislação aplicável.

Quaisquer das solicitações citadas acima poderão ser feitas através do canal Direito dos Titulares, por meio do canal disponível: [contato@PetMaissaude.com.br](mailto:contato@PetMaissaude.com.br)

Por motivos de segurança, o **Pet Mais Saúde** poderá solicitar dados ou informações adicionais para a confirmação da identidade e da autenticidade do Titular de dados. Isso acontecerá para garantir a segurança e a privacidade de todos os Titulares de dados que utilizam os serviços ou produtos do **Pet Mais Saúde**.

### **CRIANÇAS PODEM UTILIZAR OS SERVIÇOS DO PET MAIS SAÚDE?**

O **Pet Mais Saúde** não vende produtos ou serviços para serem comprados por crianças, desse modo é vedada a criação do login de acesso no nosso site. Para os maiores de 16 anos e menores de 18 anos, poderão utilizar os Serviços do **Pet Mais Saúde** exclusivamente acompanhados de seus pais ou responsáveis legais.

### **ALTERAÇÕES NO AVISO DE PRIVACIDADE**

Com a constante evolução do modelo de negócio, o **Pet Mais Saúde** pode alterar este Aviso de privacidade a qualquer momento, mediante publicação da versão atualizada em seu website. Caso haja uma alteração material no tratamento dos dados pessoais, você será informado e terá a oportunidade de analisar o aviso de privacidade atualizado antes de decidir permanecer usando nossos Serviços.