

Aviso de Privacidade

Olá!

Na Porto.pet buscamos proporcionar a melhor experiência possível para garantir que você desfrute ao máximo dos nossos produtos e serviços. E, para isso, a sua privacidade, a segurança e a proteção dos seus dados pessoais são muito importantes para nós.

Entendemos que proteger a sua privacidade vai além do cumprimento da legislação. É respeitar nossos colaboradores, clientes e parceiros, honrando os pilares de transparência, segurança, simplicidade e experiência positiva do usuário.

Assim, esse Aviso de Privacidade ("Aviso") tem como objetivo apresentar, de forma simples e transparente, todas as informações necessárias para que você saiba como utilizamos os seus dados pessoais, desde quando você realiza o cadastro na nossa plataforma até o suporte quando você se torna nosso cliente, credenciado ou parceiro!

O tratamento de seus dados pessoais é condição necessária para que possamos prestar a você os nossos serviços, e ao contratar os nossos produtos ou celebrar um contrato de parceria ou credenciamento conosco, você está ciente e concorda com o tratamento de seus dados pessoais de acordo e nos termos deste Aviso de Privacidade ("Aviso").

Se ainda restarem quaisquer dúvidas sobre o tratamento dos seus dados, os nossos canais de atendimento indicados ao final desta página estão à sua disposição.

1. Quem somos

A Porto.pet **faz parte da Petlove&Co**. Aqui seguem algumas informações importantes sobre nós:

- Nome empresarial: PORTO PET ADMINISTRAÇÃO DE PLANOS DE SAÚDE ANIMAL S.A
- Endereço: Av. das Nações Unidas, 12901 - Torre Oeste, 12º andar, Brooklin Paulista, São Paulo/SP
- CNPJ: 20.001.161/0001-07

2. A quem se aplica

Este Aviso se aplica a todos os clientes, credenciados e parceiros Porto.pet. O acesso e uso das nossas plataformas e produtos por menores de 18 anos não emancipados é expressamente proibido. Ao se relacionar com a Porto.pet você garante que é capaz de exercer pessoalmente os atos da vida civil.

3. Definições

Para que você compreenda integralmente esse Aviso de Privacidade, seguem, abaixo, algumas definições importantes:

- **Encarregado/DPO** é a pessoa responsável por cuidar da sua privacidade e da proteção dos seus dados pessoais na Petlove&Co. Se você tiver qualquer dúvida sobre como os seus dados pessoais são tratados por nós, é o DPO quem vai te ajudar.
- **ID** é a abreviação de “identificação”. É um número de identificação que criamos para cada usuário que se cadastra em nossa plataforma.
- **Tratamento de dados pessoais** é qualquer operação realizada com dados pessoais, como a coleta, utilização, acesso, processamento, armazenamento, eliminação, compartilhamento, entre outros.
- **Cookies** são pequenos arquivos-texto, inseridos e armazenados no computador, smartphone ou outro dispositivo da internet quando você visita as nossas plataformas web.

Toda vez que houver menção aos termos “nós” ou “nossos”, estaremos nos referindo à Porto.pet. Da mesma forma, toda vez que mencionarmos “você”, “seu” ou “sua”, estamos nos referindo a você, **titular de dados pessoais**.

4. Quais dados pessoais nós tratamos?

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”) considera dados pessoais aqueles que identificam ou tornam uma pessoa identificável. Nós tratamos os dados pessoais necessários para prestar nossos serviços e ofertar produtos a você, ou, caso você seja um parceiro ou credenciado, para concretizar a nossa parceria. Para isso, podemos tratar os seguintes dados pessoais:

- **Dados cadastrais** – São os dados que identificam você, como o seu nome completo, e-mail, telefone, endereço, CEP, CPF, RG, data de nascimento.

- **Dados financeiros:** dados bancários e do cartão de crédito (banco, números da agência e da conta), histórico de pagamento.
- **Dados do seu pet** - São os dados do pet que será beneficiário da assistência veterinária prestada pela Porto.pet, tais como, raça, idade, doenças pré existentes, entre outros.
- **Dados de navegação** – São os dados que são gerados através do uso de nossas plataformas, como: endereço IP, provedor de navegação, conexão de rede, cookies, dados de geolocalização quando autorizados em seu dispositivo, sistema operacional de seu dispositivo, desempenho do provedor, da rede e do dispositivo, serviços acessados, interações realizadas e ID do seu dispositivo.
- **Dados coletados por terceiros** – São os dados que podemos obter através de fontes públicas, prestadores de serviços ou de nossos parceiros, sempre de acordo com a legislação brasileira, por exemplo: seu histórico de crédito, scores gerados por bureaus de crédito, restrições financeiras, dados necessários para viabilizar operações financeiras, realizar a complementação de dados informados e atender às suas demandas. Você pode consultar os Avisos de Privacidade dos terceiros com os quais interagimos em seus respectivos websites e plataformas.

5. Como utilizamos os seus dados pessoais?

Uma das principais diretrizes da Petlove&Co é o respeito pelo indivíduo. Assim, temos o compromisso de manter os seus dados pessoais seguros e utilizando-os para finalidades específicas e aqui informadas neste Aviso.

Relação comercial

Nós tratamos seus dados pessoais cadastrais, financeiros, dados do seu pet e dados de terceiros para que seja possível viabilizar a prestação dos nossos serviços. Coletamos seus dados para que possamos fazer todo o processo de venda de nossos produtos e fornecimento dos nossos serviços, utilizando-os para: avaliar a elegibilidade do seu pet para os nossos produtos; realizar a cobrança dos produtos e serviços adquiridos por meio das nossas plataformas; fazer análise antifraude e garantir a sua segurança; realizar atendimentos sobre os produtos contratados e esclarecimento de dúvidas; cumprir com os termos e condições dos nossos produtos.

Comunicação e marketing

Nós enviamos comunicados, cartas, mensagens publicitárias e promoções, fornecemos informações sobre outros serviços e produtos que oferecemos e que possam ser adequados aos seus interesses, fazendo uso de todos os tipos de tecnologias e meios de comunicação disponíveis, seja por e-mail, SMS, MMS, mala-direta,

correio, dentre outros. As nossas ações de comunicação e marketing podem ser iniciativas de qualquer das empresas da Petlove&Co.

Todos os comunicados enviados por e-mail disponibilizam um *link* com a opção de descadastramento do recebimento de comunicação direta (*opt-out*). O cancelamento também pode ser solicitado por outros canais de atendimento como chat, SAC (sac@petlove.com.br) e conforme informado abaixo, na sessão “Quais são os seus direitos”. Caso você continue a receber estes comunicados, você poderá ter mais de um cadastro conosco, já que o *processo de cancelamento* é feito para cada e-mail de cadastro de usuário.

Também tratamos os seus dados para obter estatísticas genéricas para identificação do perfil de nossos clientes e desenvolvimento de nossas campanhas de comunicação e marketing de relacionamento. Nessa hipótese, geralmente os seus dados são agregados, o que faz com que não sejam associados a você.

Contato para sugestões, reclamações ou pedidos de informação

Em nossas plataformas são disponibilizados alguns canais de comunicação que podem ser utilizados por você. Ao utilizar um destes canais, seus dados pessoais cadastrais e os dados do seu pet serão transmitidos para nós e salvos, sendo utilizados somente para dar andamento ao seu contato. Quando você já é um cliente Porto.pet e entra em contato conosco, fazemos uma checagem dos seus dados para associarmos o seu contato ao seu cadastro. Nesse caso, podemos acessar também os seus dados financeiros.

Operações internas e melhoria no produto

Às vezes as nossas plataformas podem apresentar alguma instabilidade e, para solucionarmos os problemas, fazemos testes e lhe informar sobre o ocorrido, precisaremos tratar os seus dados pessoais. Da mesma forma, quando ocorrem erros em nossos processos/procedimentos internos, para investigá-los e corrigi-los, poderemos tratar os seus dados pessoais. Também podemos utilizar os seus dados para entender as suas necessidades, customizar o nosso produto, melhorar o nosso desempenho e avaliar oportunidades. Nesse caso, seus dados serão utilizados de forma agregada.

Estudos de mercado e pesquisas

Alguns dos seus dados pessoais poderão ainda ser tratados, no interesse legítimo da Petlove&Co ou de terceiros, sempre em observância à legislação aplicável, para a realização de estudos de mercado. Estes estudos têm como objetivo garantir a melhoria contínua dos nossos produtos e serviços, viabilidade e teste de novas soluções, serviços, produtos e parcerias, e não visam a sua identificação direta, mas sim a compreensão do perfil dos nossos clientes.

Também poderemos usar os seus dados cadastrais para lhe contatar, convidando-o a participar de testes, entrevistas ou pesquisas para entender as suas necessidades, ouvir a sua opinião sobre os nossos produtos e

novas ideias. Os seus insights e opiniões são super importantes para nós, mas fique à vontade para se recusar quando não tiver disponibilidade ou interesse!

Experiência personalizada

O nosso propósito é atender o seu pet com excelência e amor, proporcionando a você uma experiência incrível! Para isso, também utilizaremos os seus dados pessoais de navegação para: melhorar cada vez mais a sua experiência de uso em nossas plataformas; exibir publicidade a você nas nossas plataformas ou em sites terceiros; customizar os conteúdos e a publicidade que mostramos em nossas plataformas; recomendar a você nossos serviços e produtos, incluindo serviços de terceiros que possam ser do seu interesse; criar um perfil sobre você, personalizando a sua experiência em nossos serviços; monitorar atividades e tendências de uso; mensurar interações e audiência das nossas plataformas; reconhecer e acompanhar a sua navegação.

Denúncias por meio do nosso canal de conduta

Assim como você pode denunciar qualquer pessoa, outras pessoas também podem denunciar suas condutas, por exemplo, a fim de nos informar possíveis violações dos nossos Termos, Códigos e Políticas da Petlove&Co. Quando uma denúncia é feita, coletamos dados tanto do titular que denunciou (quando a denúncia não é feita de forma anônima), quanto do que foi denunciado.

Assegurar o cumprimento de obrigações legais e o exercício de nossos direitos

Seus dados pessoais cadastrais, financeiros, de navegação, do seu pet e fornecidos por terceiros poderão ser utilizados para atendimento de obrigações dispostas em lei, regulamentações de órgãos governamentais, autoridades fiscais, poder judiciário e/ou qualquer outra autoridade competente. Podem, ainda, ser utilizados para resguardo dos nossos direitos e atuações em processos judiciais, administrativos e arbitrais.

Se você é um credenciado ou parceiro Porto.pet

Pode parecer estranho, mas na relação entre a Porto.pet e seus credenciados e parceiros, também coletamos dados pessoais. Assim, se você é um parceiro ou credenciado, você é o ponto de contato entre a Porto.pet e a sua empresa, de modo que precisamos dos seus dados pessoais para celebrarmos os termos e formalizarmos a nossa relação contratual.

No processo de credenciamento, coletamos, além dos dados da PJ (como CNPJ, endereço, telefone), os dados do responsável técnico e corpo clínico: nome completo, número de CRMV, CPF, data de nascimento e especialização. No credenciamento de PFs, coletamos, além desses dados, o número do PIS e o comprovante de dados bancários. Esses dados são essenciais para garantir a nossa parceria e a adequada prestação dos nossos serviços aos clientes Porto.pet.

6. Com quem compartilhamos os seus dados pessoais?

Para alcançar as finalidades acima descritas, nós compartilhamos os seus dados pessoais com empresas da Petlove&Co, consultorias e outras empresas de publicidade e marketing, órgãos públicos, fornecedores de tecnologia, parceiros de negócio e prestadores de serviço, como, por exemplo, os nossos credenciados.

Para resguardar a sua privacidade e mantermos os seus dados seguros e protegidos, nós utilizamos instrumentos contratuais a fim de assegurar que terceiros que recebam seus dados pessoais confirmam a eles a mesma proteção e segurança conferida pela Porto.pet.

Caso estejamos envolvidos em uma fusão, aquisição, reestruturação, falência ou venda de todos ou alguns de nossos ativos, compartilharemos com as entidades sucessoras ou com os novos proprietários, os seus dados relacionados à transação e em observância à legislação aplicável de proteção de dados.

Você pode ter mais informações sobre os terceiros com quem compartilhamos os seus dados pessoais por meio de uma solicitação direta, conforme descrito abaixo, na seção “Quais são os seus direitos?”.

6.1. Como trabalhamos com outras empresas do grupo Petlove

Temos a missão de nos tornar a maior plataforma de produtos e serviços para médicos veterinários e animais de estimação, garantindo também a máxima comodidade a todos os elos da cadeia de animais de estimação: não apenas para tutores de animais, mas também para médicos veterinários, clínicas veterinárias, hospitais veterinários e lojas de animais em todo o Brasil, criando assim um ecossistema Petlove.

Como parte do ecossistema Petlove, nós recebemos e compartilhamos dados com as demais empresas da Petlove&Co. Podemos usar os dados fornecidos por essas empresas, e essas empresas podem usar os dados compartilhados por nós para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e anunciar os produtos e serviços ofertados por todas as empresas do grupo. Isso inclui:

- Ajudar a aprimorar os sistemas de infraestrutura e entrega;
- Entender como são utilizadas as nossas plataformas, serviços e produtos e das demais empresas do grupo;
- Promover a proteção, segurança e integridade das plataformas, serviços e produtos ofertados pelas empresas da Petlove&Co;
- Aprimoramento dos serviços das empresas da Petlove&Co e da sua experiência ao usá-los, como fazer sugestões a você (por exemplo, de produtos ou de conteúdo que possa lhe interessar), personalização de recursos e conteúdo, ajuda para realizar compras ou transações e exibição de ofertas e anúncios relevantes sobre os produtos e serviços ofertados pelas empresas da Petlove&Co;

- Fornecer integrações que possibilitem a conexão de suas experiências com a Porto.pet com outros produtos e serviços das empresas da Petlove&Co.

7. Quais são os seus direitos?

Você, enquanto titular de dados pessoais, possui os seguintes direitos relativos às suas informações pessoais:

- Solicitar a confirmação da existência do tratamento dos seus dados pessoais;
- Solicitar o acesso aos seus dados pessoais;
- Corrigir ou solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou excessivos;
- Solicitar a portabilidade dos dados a outro fornecedor de produtos ou serviços similares;
- Solicitar a eliminação dos dados coletados e utilizados com base no seu consentimento;
- Obter informações completas sobre as entidades públicas ou privadas com as quais compartilhamos os seus dados;
- Quando a atividade de tratamento necessitar do seu consentimento, a qualquer momento você poderá revogá-lo.

Para exercer os seus direitos, você pode nos contatar através do e-mail dpo@petlove.com.br.

8. Por quanto tempo guardamos os seus dados pessoais?

Guardamos os seus dados pessoais pelo tempo necessário para cumprir a finalidade para a qual foram coletados, a menos que um período de retenção mais longo seja necessário para cumprir obrigações legais ou resguardar direitos, os nossos e os seus.

Para determinar o período de retenção de seus dados pessoais, seguimos alguns critérios os quais nos baseamos:

- Se temos uma obrigação legal ou contratual de reter os dados pessoais;
- Se os dados são necessários para resguardarmos os nossos direitos;
- Se os dados pessoais são necessários para mantermos registros comerciais e financeiros precisos.

Caso não tenhamos a necessidade de manter os seus dados armazenados, eles serão objeto de anonimização ou exclusão.

9. Como mantemos os seus dados seguros?

Aplicamos as medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os seus dados pessoais, em observância às boas práticas no mercado.

São adotadas medidas administrativas, técnicas e físicas, controles tecnológicos e procedimentos que visam proteger os seus dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

Além do compromisso dos nossos colaboradores com o sigilo e da seleção criteriosa e do monitoramento de nossos prestadores de serviço, sempre que possível, os seus dados serão tratados de forma anônima, o que quer dizer que não será possível identificá-los no conjunto de dados que estamos tratando.

10. Dúvidas

Para obter mais informações ou sanar dúvidas sobre este Aviso, você pode contatar diretamente nosso Encarregado/DPO, Vinicius Guarnieri Sala, através do e-mail dpo@petlove.com.br.

11. Atualização

Buscamos constantemente aprimorar nossos produtos e serviços para você, e essas mudanças poderão ser refletidas nesta página. Por isso, antes de usar os nossos serviços dê sempre uma olhadinha aqui!

Atente-se à data da última alteração deste Aviso. Isso implica que você está ciente e têm conhecimento dos termos aqui dispostos.