

POLÍTICA DE PRIVACIDADE TEM SAÚDE

TEM Saúde tem o compromisso, com os seus Clientes e com qualquer pessoa que acessa sua plataforma digital, de respeitar e garantir a privacidade e a proteção dos dados pessoais de quem quer que seja.

Nossa Política de Privacidade tem como objetivo fornecer informações claras e precisas sobre o tratamento de dados pessoais e sensíveis realizados pela **TEM Saúde**.

Após ler nossa Política de Privacidade, e você ainda tiver dúvidas ou considerações em relação ao tratamento de seus dados pessoais, entre em contato conosco.

Coleta de Dados e Compartilhamento de Dados

A **TEM Saúde** coleta todas as informações compartilhadas por você ao contratar seus produtos e serviços, como, por exemplo, o preenchimento dos formulários que disponibilizamos, assim como a realização de cadastros, diretamente em nossos canais de atendimento ou por meio de nossos parceiros e/ou credenciados e/ou prestadores de serviço, ainda, em eventuais comentários.

TEM Saúde poderá compartilhar as informações pessoais constantes em sua base de dados com outras empresas do seu grupo econômico, prestadores de serviços ou ainda parceiros de negócios, desde que seja para a execução de atividades contratuais, se houver o consentimento do titular ou o legítimo interesse da **TEM Saúde** e as informações forem relevantes para viabilizar e/ou aprimorar os produtos e serviços aos usuários e sejam protegidas e resguardadas por quem as recebeu

Você compartilha as seguintes Informações Cadastrais com a **TEM Saúde**:

- a) Dados cadastrais: são as informações pessoais necessárias para que possamos oferecer nossos produtos e serviços a você, como nome completo, RG e CPF, endereço, telefone, e-mail, etc.
- b) Dados financeiros: são informações bancárias utilizadas para cobrança e crédito, como número da agência e da conta corrente, número do cartão de crédito, etc.
- c) Dados da contratação: são informações necessárias para concluir o processo de contratação dos nossos produtos e serviços.
- d) Dados sensíveis: são informações pessoais que envolvem temas como religião, orientação sexual/gênero, origem racial/étnica, dados referentes à saúde (histórico e prontuários), dados genéticos ou biomédicos.
- e) Dados de Tráfego: (i) geolocalização e telemetria, (ii) dados sobre o nível/qualidade dos serviços (ocorrência de falhas, intermitências, etc), (iii) protocolos, inclusive os de internet (IP), (iv) tipo de navegador, (v) recursos e dispositivos utilizados, (vi) funcionalidades acessadas.
- f) Dados de Voz: quando há contato por meio de um dos canais de Atendimento, com gravação do atendimento.

- g) Dados de Acesso: servem para confirmação da identidade do usuário e englobam, por exemplo, respostas às perguntas que faremos para, de alguma forma, identifica-lo e outras informações de segurança.
- h) Dados de Perfil: preferências por produtos, serviços e atividades específicas, sendo essas informações fornecidas pelo próprio usuário, ou deduzível a partir da forma como ele usa os produtos e serviços.
- i) Dados de Navegação: histórico da sua navegação, assim como termos de pesquisa e links acessados, para eventual uso de ofertas e recomendações personalizadas (nas hipóteses de consentimento).

O Programa **TEM Saúde** ou seus parceiros poderão receber seus dados pessoais por intermédio de terceiros, sejam parceiros ou prestadores de serviços, que possuam algum relacionamento com você. É possível, ainda, que a **TEM Saúde** colete: dados de bases públicas, disponibilizadas por autoridades (como a Receita Federal, por exemplo) ou por terceiros, ou até mesmo dados tornados públicos por você em websites ou rede sociais, sempre respeitando a sua privacidade.

A **TEM Saúde** pode realizar a coleta e o tratamento de dados pessoais de menores de idade (pessoas com idade inferior a 18 anos) nos casos de serem dependentes, beneficiários ou clientes.

Dados do menor, como nome completo e CPF/ME, são coletados mediante consentimento específico e em destaque por, pelo menos, um dos pais ou responsável legal e são utilizados para garantir o acesso contínuo aos serviços e produtos.

Vale ressaltar ainda que a **TEM Saúde** não utiliza dados de menores para fins de marketing e/ou oferta de seus produtos e serviços.

Tratamento do Dados Pessoais

O tratamento de dados pessoais pela **TEM Saúde** tem diversas finalidades, a depender do seu relacionamento com **TEM Saúde**. Assim, apresentamos abaixo, de forma não exaustiva, as principais hipóteses em que trataremos as suas informações pessoais:

- a) Para a execução dos serviços, produtos contratados.
- b) Para a prestação dos serviços pelos parceiros e credenciados, como os realização de consultas, realização de exames, entre outros.
- c) Execução de atividades de relacionamento e atendimento ao cliente.
- d) Venda de produtos e/ou serviços.
- e) Atender às solicitações dos clientes, ex-clientes ou prospects.
- f) Caso as empresas da Organização tenham que cumprir alguma obrigação legal ou regulatória.
- g) Para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral.
- h) Na condução dos processos de recebimento de reclamações em Ouvidorias.
- i) No recebimento e elaboração de respostas a reclamações apresentadas ao Procon.
- j) No armazenamento de informações para defesa em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.
- k) Na implantação e desenvolvimento de nossos produtos e serviços.

Uso de Cookies

Cookies são arquivos que armazenam temporariamente algumas informações básicas que você acessa em nossas plataformas digitais, como site e aplicativo ou, ainda, publicidades.

O uso de cookies ajuda a **TEM Saúde** a fornecer um serviço mais personalizado e ágil, baseado em suas escolhas, o que permite analisar tendências e melhorar sua experiência em nossas plataformas.

Os cookies buscam melhorar a sua experiência no durante o processo de navegação no site **TEM Saúde**, seja salvando preferências, seja habilitando funções de autenticação ou ainda possibilitando retomar uma atividade do ponto em que foi interrompida.

Para oferecer a melhor navegação, a **TEM Saúde** utilizamos cookies considerados NECESSÁRIOS, FUNCIONAIS e de PUBLICIDADE.

- COOKIES NECESSÁRIOS são fundamentais para navegação em nossas páginas, sem os quais não conseguimos oferecer serviços aos nossos clientes. Eles também são fundamentais no desempenho das nossas plataformas.

- COOKIES FUNCIONAIS possibilitam que os dados de navegação sejam guardados, assim, nossa plataforma poderá recordar suas escolhas e preferências.

- COOKIES DE PUBLICIDADE são utilizados para direcionar anúncios de acordo com o comportamento do cliente em nossas páginas. Através da utilização deste tipo de Cookie, é possível encaminhar apenas os anúncios relevantes respeitando os interesses dos nossos clientes e a legislação que regula nosso negócio.

Todos os navegadores permitem a utilização e cookies e possibilitam que os usuários desabilitem a utilização destes através do menu de “opções” ou “preferências”. Todos os nossos clientes podem, a qualquer momento, revogar o consentimento para utilização dos cookies através das opções do navegador. O bloqueio dos cookies poderá interferir na experiência durante a navegação, impedindo ainda a utilização de diversos recursos em nossas páginas, como, por exemplo, o uso do carrinho para compras ou salvar a sessão.

Direitos dos Usuários com Relação aos Dados Pessoais

Em cumprimento a legislação aplicável você, titular dos dados pessoais, a qualquer momento, e de forma gratuita, pode exercer os seguintes direitos:

- a) Solicitar a confirmação da existência de tratamento dados.
- b) Acesso aos dados.
- c) Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- d) Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei.
- e) Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante a sua requisição expressa.
- f) Obtenção de informações sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a **TEM Saúde** compartilhou os seus dados.

- g) Informação sobre a possibilidade de você não fornecer o consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências em caso de negativa.
- h) Revogação do consentimento.

Para exercer quaisquer destes direitos, você deverá entrar em contato com a **TEM Saúde** pelo e-mail sac@temsaude.com.

Seus Deveres

Você tem a responsabilidade de compartilhar informações verdadeiras, bem como proteger a confidencialidade de login(s) e senha(s) de acesso aos serviços e produtos da **TEM Saúde**, inclusive para prevenir seu uso não autorizado, não devendo compartilhá-los com terceiros.

O Usuário deve ainda estar ciente de que os contratos firmados com a **TEM Saúde** também apresentam cláusulas sobre a coleta, o tratamento e o compartilhamento de dados pessoais, sendo recomendável sua prévia e integral leitura

Armazenamento de Dados Pessoais

A **TEM Saúde** armazena e trata os dados pessoais coletados em local seguro, muitas vezes em servidores próprios da **TEM Saúde** ou por meio de tecnologia *cloud*, visando sempre as melhorias nos processos e na entrega dos produtos e serviços.

Os prazos de armazenamento são: 36 meses para os registros de aplicação, que são as informações de perfil e conteúdo compartilhados nos sites e aplicativos e de 12 meses para quaisquer tipos de informações coletadas, que poderão ser utilizadas para fins jurídicos ou solicitadas por autoridades públicas de acordo com o prazo de retenção legal e/ou regulatória.

Segurança dos Dados Pessoais

A **TEM saúde** utiliza soluções e medidas técnicas de segurança apropriadas para garantir a confidencialidade, integridade e inviolabilidade dos dados, tais como antivírus, firewall, proteção de rede, encriptação e outras medidas técnicas e de processos minimamente compatíveis e ao uso de boas práticas de mercado.

Alterações na Política de Privacidade

Esse documento foi redigido em 16/10/2020 e a **TEM Saúde** se reserva no direito de modificar a presente Política de Privacidade a qualquer tempo, mantendo-a atualizada e disponível no seu site.