

## 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, prescrição médica, pedido médico de exame, dados de compra de medicamentos e etc.), 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.

- I) Para contato do nosso Atendimento ao Cliente.

## **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 de 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](mailto:sac@temsaude.com), colocado preferencialmente no assunto “LGPD -Exercício do Direito de Usuário”.

### **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.

## **Dados do DPO**

Para entrar em contato com nosso DPO e demanda de Proteção de Dados escreva para [sac@temsaude.com](mailto:sac@temsaude.com) colocando preferencialmente no assunto “*Fale com DPO*”.

## **Alterações na Política de Privacidade**

Esse documento foi redigido em 04/02/2022 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.