

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

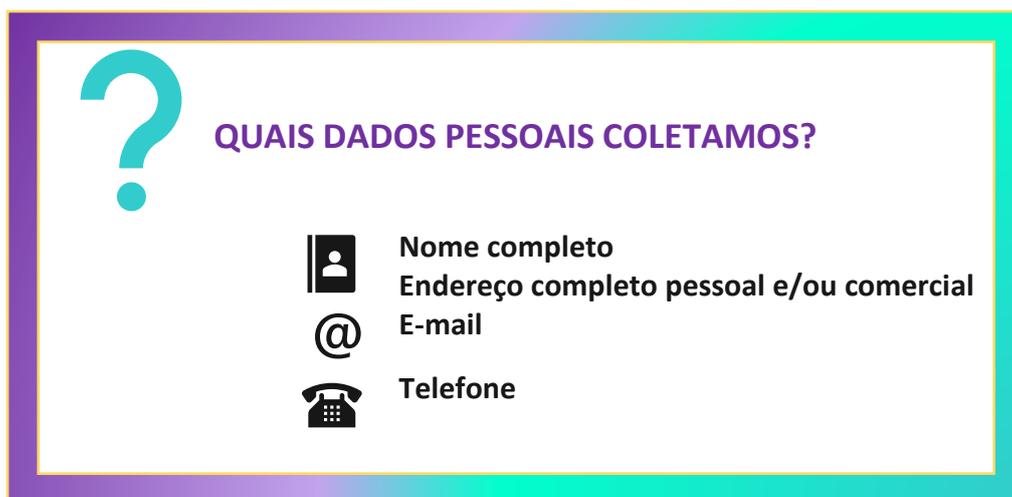
Publicado em 16 de janeiro de 2023

Essa **Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (Política)** foi criada para reafirmar o compromisso da **Cristal Saúde (Nós)** com a proteção dos dados pessoais de nossos clientes e visitantes. Cuidados de seus dados pessoais quando atendemos **Você** (também chamado de “**Usuário**”) tanto nos canais virtuais, a exemplo do nosso **Site** <http://www.cristalsaude.com.br> quanto em nossas unidades físicas.

Esta **Política** descreve como **Nós** coletamos, mantemos e utilizamos os seus Dados Pessoais, bem como os direitos que **Você** possui, nos termos das leis aplicáveis, em especial a Lei 13.709/2018 – **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**.

Você deverá ler e compreender este documento e deve estar de acordo com as formas como tratamos seus Dados Pessoais. Caso **Você** não concorde com nossas **POLÍTICAS DE PRIVACIDADE** e/ou com os **TERMOS E CONDIÇÕES DE USO** de nosso **Site** institucional, não prossiga com a navegação pelo nosso **Site** ou não prossiga com a contratação de nossos serviços advocatícios ou de consultoria.

Buscamos a melhoria contínua e, por este motivo, esta **Política** poderá ser alterada a qualquer tempo, cabendo a **Você** verificá-la, sempre que possível, através deste endereço eletrônico.



QUAIS DADOS PESSOAIS COLETAMOS?

-  Nome completo
-  Endereço completo pessoal e/ou comercial
-  E-mail
-  Telefone

2. PARA QUAIS FINALIDADES COLETAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?

- i. Responder as solicitações efetuadas em nosso canal de atendimento;
- ii. Enviar nossa *newsletter* gratuita;
- iii. Informar sobre novidades, conteúdos e notícias que consideramos relevantes para **Você**;



- iv. **Você** tem responsabilidade exclusiva pela integridade e veracidade das informações inseridas em nosso **Site** e/ou formulários que preenche por ocasião da contratação de nossos serviços ou, ainda, dos documentos que nos apresenta por ocasião da contratação de nossos serviços e/ou quando solicitamos a apresentação de documentos para realização de serviços. **Você** pode responder civil e criminalmente por efeitos decorrentes do uso irregular de informações de terceiros e/ou por apresentar informações falsas;
- v. **Nós** não somos obrigados a processar ou tratar quaisquer Dados Pessoais se houver razões para crer que tal processamento ou tratamento possa nos imputar qualquer infração de qualquer lei aplicável, ou se os nossos canais digitais estiverem sendo utilizado para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade;
- vi. Os Dados Pessoais que coletamos estão sob nossa responsabilidade, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos descritos nesta **Política** e de acordo com a previsão da **LGPD**.

3. COLETAMOS DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO ACESSO DIGITAL DO USUÁRIO TAIS COMO:

- i. Registros de data e horário cada ação que **Você** realizar nos Nossos Ambientes Virtuais;
- ii. Quais telas **Você** acessou no ambiente online do **Site**;
- iii. O URL;
- iv. O endereço IP;
- v. O tipo de navegador utilizado;
- vi. O idioma;
- vii. Cookies, e
- viii. Imagens em vídeo capturadas em CCTV.



PARA QUAIS FINALIDADES UTILIZAMOS SEUS DADOS DIGITAIS?

- i. Identificar e autenticar **Você** em nossos Ambientes Virtuais;
- ii. Cumprir com obrigações legais de manutenção de registros, em especial as estabelecidas pela Lei 12.965/2014 – Marco Civil da Internet, no âmbito de ambientes *on-line*; e
- iii. Monitoramento de segurança dos nossos Ambientes Físico e Virtuais em prol da sua e da nossa segurança.



A maioria dos navegadores de internet está configurada para aceitar *Cookies*, mas permite ao **Usuário** negar seu armazenamento em disco rígido. **Você** pode acessar nossos conteúdos mesmo assim – basta reconhecer que, neste caso, áreas do nosso **Site** podem funcionar de modo não otimizado.



O **Usuário** pode alterar as configurações para bloquear o uso de *Cookies*. Consulte as instruções do seu navegador. Caso **Você** utilize dispositivos diferentes para acessar nosso Ambiente Virtual (computador, *smartphone*, *tablet*, etc.) deverá assegurar-se de que o navegador de cada dispositivo está ajustado para atender suas preferências quanto aos *Cookies*.

4. POR QUE UTILIZAMOS COOKIES?

A utilização de *Cookies* em nossos Ambientes Virtuais, tem como objetivo, aprimorar a sua experiência, tanto em termos de performance, como em termos de usabilidade, uma vez que os conteúdos disponibilizados serão direcionados às suas necessidades.

5. COMO OS COOKIES SÃO ARMAZENADOS?

Os *Cookies* permitem que os nossos Ambientes Virtuais memorizem informações quando **Você** os acessa, tais como o idioma preferido, a localização e a recorrência das suas sessões e outras variáveis que **Nós** consideramos relevantes para enriquecer a sua experiência. Os *Cookies* também poderão ser utilizados para compilar estatísticas anônimas e agregadas que permitem entender como **Você** utiliza os Nossos Ambientes Virtuais, bem como para aprimorar suas estruturas e conteúdo. Não identificaremos **Você** de forma pessoal por meio desses dados.

6. COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?

- i. Somente poderão ter acesso aos dados pessoais dos **Usuários** os profissionais da equipe de marketing e vendas da **Cristal Saúde**, tendo em vista que tais pessoas gerenciam e acompanham o site, além de responderem às solicitações dos **Usuários** e entrarem em contato de forma ativa.
- ii. Poderão ter acesso aos seus Dados Pessoais os operadores de dados, as empresas **Telegram, WhatsApp e Google Analytics** visto que seus dados ficam armazenados nos servidores destas empresas. Esclarecemos que estas empresas possuem autorização exclusiva para armazenar seus dados não sendo permitido nenhum tipo de tratamento dos dados por elas armazenados;
- iii. Compartilhamos dados de nossos Clientes com a **Microsoft e Hostinger** pois estas empresas fornecem os sistemas administrativos e de e-mails que utilizamos na **Cristal Saúde**. Esclarecemos que estas empresas possuem autorização exclusiva para armazenar seus dados não sendo permitido nenhum tipo de tratamento dos dados por elas armazenados;
- iv. Seus Dados Pessoais poderão ser compartilhados com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial; e
- v. Seus Dados Pessoais poderão ser compartilhados de forma automática, em caso de movimentações societárias, como fusão, cisão, aquisição e incorporação.

7. POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS SEUS DADOS

Armazenamos seus Dados Pessoais pelo período necessário ou por período estipulado por determinações legais. Caso contrário, excluiremos seus Dados Pessoais de nossas bases e arquivos ou vamos torná-los anonimizados para que **Você** não possa ser identificado caso os seus Dados sejam tratados.



A qualquer momento **Você** poderá solicitar a exclusão dos dados pessoais.



Por determinação legal, **Nós** somos obrigados a manter os Dados Pessoais de nossos clientes pelo prazo de **05 (cinco) anos*** contados a partir do término da relação entre **Nós** ou do seu pedido de exclusão.

* Artigos 12 e 34 do Código de Defesa do Consumidor



Os Dados coletados de forma automatizada deverão ser mantidos por, no mínimo, **06 (seis) meses*** contados da data em que a interação nos nossos Ambientes Virtuais foi realizada.

* Artigos 15 do Marco Civil da Internet



Poderemos manter registros de gravações de CCTV por períodos curtos em acordo com nossas políticas de segurança e monitoramento de ambientes físicos para proteger **Você**, nossos colaboradores e nossos Ambientes Virtuais.

8. COMO GARANTIMOS A SEGURANÇA DE SEUS DADOS PESSOAIS?

- i. A segurança dos seus dados pessoais é uma das nossas principais preocupações. Para protegê-la, utilizamos as medidas técnicas e organizacionais de segurança da informação visando a confidencialidade e a proteção de todos os dados coletados ou gerados nos nossos Ambientes Virtuais.
- ii. Os Dados coletados serão armazenados em nossas bases de dados, que se encontram em servidores no Brasil, bem como em ambiente de uso de recursos ou servidores na nuvem (*cloud computing*).

9. QUAIS SÃO SEUS DIREITOS?

A **LGPD** concede a **Você** determinados direitos no que diz respeito ao tratamento dos seus dados pessoais. São eles:

- i. **Acesso** – o direito de ser informado e ter acesso aos seus dados pessoais sob nosso tratamento;
- ii. **Correção** – o direito de solicitar a atualização ou alteração dos seus dados pessoais desatualizados, incompletos ou incorretos;
- iii. **Portabilidade** – o direito de requerer que os Dados Pessoais sob nosso tratamento sejam transferidos a outro prestador de serviço indicado por **Você**;
- iv. **Eliminação** – o direito de ter seus dados pessoais eliminados das nossas bases de dados, ressalvadas as hipóteses legais de armazenamento;
- v. **Anonimização** ou **bloqueio** – o direito de solicitar que os Dados Pessoais excessivos ao tratamento sejam submetidos à anonimização ou que este tratamento excessivo seja suspenso por **Nós**;
- vi. **Revogação** – o direito de revogar o seu consentimento para as finalidades de tratamento de dados pessoais a ele atreladas;
- vii. **Informação sobre as consequências da revogação** – o direito de ser informado sobre os desdobramentos da relação conosco e execução de determinada finalidade tratamento caso **Você** deseje revogar o seu consentimento;
- viii. **Oposição** – o direito de **Você** se opor ao tratamento de dados pessoais que esteja desalinhado às determinações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.



Você também poderá enviar pedidos ou reclamações relativas ao tratamento dos seus dados pessoais à Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

10. COMO VOCÊ PODE ENTRAR EM CONTATO CONOSCO?

Caso **Você** tenha alguma dúvida em relação a esta **Política** ou solicitação para o cumprimento de seus direitos, **Você** ou seu responsável legal poderá entrar em contato

diretamente com o nosso Encarregado de Dados pelo e-mail dpo@cristalsaude.com.br e atenderemos seguindo os prazos legais estabelecidos na **LGPD**.

GLOSSÁRIO

ALGUNS TERMOS QUE UTILIZAMOS SÃO TÉCNICOS E TALVEZ O GLOSSÁRIO ABAIXO POSSA TE AJUDAR A COMPREENDÊ-LOS MELHOS.

A

Anonimização: processo em que retira a personalidade do dado e retira a vinculação entre **Você** e a informação fornecida.

B

Banco de dados: conjunto estruturado de dados, inclusive dados pessoais, instalado em um ou em vários locais, eletrônico ou físico.

C

CCTV: “*Closed Circuit Television*” ou “Circuito Fechado de Televisão”, em tradução livre. Sistema de monitoramento e vigilância por câmera que remete as imagens em tempo real para um gravador de vídeo e/ou central de monitoramento através de sistema cabeado ou por IP.

Cookies: arquivos enviados pelo nosso servidor para o computador, celular, tablet ou qualquer outro dispositivo utilizado por **Você** e responsáveis por coletar os dados de acesso aos Nossos Ambientes, personalizando a sua navegação.

D

Dados Pessoais: Dados relacionados a pessoa natural identificada ou identificável.

E

Encarregado de Dados: pessoa indicada para atuar como canal de comunicação entre **Você**, **Nós** e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.

I

IP: abreviatura de “*Internet Protocol*”. É o conjunto de números e letras que identifica o dispositivo utilizado por **Você** para acesso aos Nossos Ambientes Virtuais.

T

Titular dos Dados: pessoa física a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento, como por exemplo, o cliente, o responsável legal e/ou terceiros (familiares e visitantes).

V

Você: usuário titular do dado pessoal, ou seja, nossos clientes, responsáveis legais ou terceiros, como familiares e visitantes.

11. LEI APLICÁVEL E FORO DE ELEIÇÃO

- i. **Nós** controlamos este **Site** desde a cidade de Salvador, Bahia, Brasil, mas o **Site** pode ser acessado por qualquer dispositivo conectado à internet, independentemente de sua localização geográfica;
- ii. **Você** concorda que a Legislação aplicável para fins deste **Termos e Condições de Uso** bem como das **Políticas de Privacidade** seja a legislação vigente na República Federativa do Brasil. Caso alguma disposição seja considerada ilegal ou ilegítima, as demais condições válidas permanecerão aplicáveis;
- iii. **Você** concorda, em comum acordo com a **Cristal Saúde**, que o foro da cidade de Salvador seja o único competente para dirimir quaisquer litígios ou controvérsias oriundas ou resultantes do uso do **Site** ou envolvendo este documento.