

POLÍTICA DE PRIVACIDADE – Caren App

1. Introdução

A Caren App reconhece a importância da garantia do seu direito fundamental a privacidade de dados. Por isso, elaborou esta Política, para que pudesse dar ao titular dos dados pessoais a devida transparência sobre o uso de seus dados. Este documento permite que você compreenda como e porquê seus dados são utilizados, bem como lhe informamos como suas informações serão protegidas, onde serão armazenadas e como, quando e com quem serão compartilhadas.

2. Glossário

Nesta seção você encontra a explicação dos termos utilizados na Política de Privacidade.

Para melhor compreensão a respeito do documento, explicaremos a você algumas definições utilizadas na Política. Sempre que você ler os termos abaixo descritos – seja em letra maiúscula ou minúscula, no plural ou singular, com ou sem negrito, eles devem ser interpretados da seguinte forma:

Dados Pessoais. São informações que podem identificar você, direta ou indiretamente. A identificação direta ocorre quando o dado em si já identifica a pessoa que é titular daqueles dados (como, por exemplo, o C.P.F.). Já os dados indiretos são aqueles que necessitam de uma informação adicional para identificação (por exemplo, endereço residencial).

Dados Pessoais Sensíveis. São aqueles sobre a 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, que são mais protegidos, segundo a legislação de proteção de dados.

LGPD. Sigla que se refere à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

Tratamento. Quando é realizada alguma ação com o dado pessoal como a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transparência, difusão ou extração.

Bases Legais. Hipóteses em que LGPD autoriza a Caren App a utilizar os dados pessoais.

Nós ou nosso. Este termo é utilizado quando nos referimos à Caren App.

Você. Qualquer pessoa que utiliza a plataforma da Caren App, na condição de visitante e/ou Usuário, e/ou responsável por pessoa jurídica que acesse ou realize algum tipo de interação com as atividades ou funcionalidades disponibilizadas em nossa Plataforma.

Plataforma. Ambiente de navegação da Caren App, no qual são fornecidos nossos serviços. A plataforma, não necessariamente, se restringe ao aplicativo da Caren App, sendo que seu conceito é extensivo ao site, bem como a toda campanha que a Caren App fizer e que houver coleta de dados pessoais ou dados pessoais sensíveis ao [blog](#) e domínios de controle da Caren App.

3. Termos Gerais

Informações a respeito do objeto, abrangência e definição do controlador dos dados.

3.1. Objetivo da Política. Esta Política descreve quais os dados pessoais que podem ser coletados dos Usuários, enquanto utilizam os serviços da Plataforma, bem como a forma em que essas informações podem ser utilizadas. Ainda, informamos a você as medidas de segurança que são utilizadas pela Caren App para conter o acesso indevido às informações.

3.2. Legislação de regulamentos aplicáveis. A Plataforma atua de acordo com a legislação brasileira, atendendo, inclusive e especialmente, com os termos da Lei nº. 12.965/2014 (o Marco Civil da Internet) e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e demais leis que venham a ser aplicadas.

3.3. Abrangência da Política. As regras previstas na Política de Privacidade referem-se: aos dados coletados no site, aplicativo, plataforma e blog da Caren App e às ações de marketing da Caren App. A Plataforma não se responsabiliza por qualquer conteúdo ou site que esteja a ele associadas, disponível através da aplicação ou de outras formas de divulgação de acesso (como links, por exemplo).

3.4. Definição do Controlador. O acesso e o uso das Plataformas de serviço da Caren App são realizados através das plataformas do grupo listadas no item acima (Abrangência da Política), que é responsável por definir as providências necessárias com relação ao tratamento dos seus dados pessoais. Assim, a Caren App é o controlador dos dados pessoais da Plataforma, assim como os parceiros de negócio, na execução dos contratos realizados com você.

4. Dados Pessoais Coletados

Informação a respeito de quais dados são coletados pela Caren App

4.1. Coleta dos Dados Pessoais. A Caren App pode coletar seus dados pessoais de várias formas, dentre elas:

4.1.1. Através de um chatbot, por meio do qual o usuário adiciona algumas informações que são armazenadas diretamente no servidor da CarenApp;

4.1.2. Através do cadastro no aplicativo da Caren App, em que serão pedidas uma série de informações aos usuários;

4.1.3. Por meio da execução dos serviços, que pode ocorrer por meio de chamadas de vídeo (individuais ou em grupo), quando um profissional da saúde prestará a você atendimento.

4.1.4. No site da Caren App, no campo “Vamos conversar?”, em que o visitante, caso deseje entrar em contato com a plataforma, deve fornecer alguns dados a Caren App.

4.1.5. Há coleta de dados por meio de conversas através dos canais: e-mail e Whatsapp.

4.2. Tipos de Dados Coletados. Os tipos de dados coletados são diferentes para cada tipo de acesso. Todas as coletas serão feitas através do site e do aplicativo da Caren App.

4.2.1. Para fins de cadastro, são coletados os seguintes dados pessoais:

Nome;

Número de inscrição no CPF;

4.2.2. Para fins de contato com a plataforma no campo “Vamos Conversar”, os seguintes dados:

Nome;

Endereço de e-mail;

Empresa; e,

Mensagem.

4.2.3. Além dos dados pessoais acima listados, são coletados os seguintes dados pessoais sensíveis. A finalidade da coleta, bem como a base legal de tratamento desses dados estão dispostas a seguir neste documento.

Idade;

Gênero;

Informações sobre condição e estado de saúde; e,

Dados biométricos, através da gravação de vídeos.

4.2.4. Dados financeiros.

Dados do cartão de crédito do usuário.

4.2.5. Dados fornecidos ao acessar a Plataforma, como visitante - independentemente do fornecimento expresso dos dados:

Registro em banco de dados de quaisquer arquivos ou informação carregados na nossa Plataforma pelos titulares;

Os detalhes de acesso à Plataforma da Caren App e dos recursos que o titular acessou;

Informações do dispositivo de acesso utilizado, incluindo, por exemplo, modelo do hardware, sistema operacional e versão, nomes e versões dos arquivos, idioma de preferência, identificador exclusivo do dispositivo, identificadores de publicidade, número de série, informações referentes ao movimento do dispositivo e informações de rede;

Informações de registro do servidor que podem incluir informações como endereço IP do dispositivo;

Dados referentes ao acesso;

Conteúdos consumidos;

Tempo de uso da Plataforma;

Último acesso na Plataforma;

Cookies, pixels e tags, ou similares.

4.3. Dados disponibilizados aos parceiros. Compartilhamos dados com parceiros de negócio de acordo com a legislação aplicável, para fins de viabilizar para a tutela da saúde (art. 7º, VIII, da LGPD) ou para cumprimento das obrigações contratuais, como nome completo, informações sobre o seu estado de saúde, sexo, idade etc.

5. Finalidade da Coleta dos Dados

Intensão do tratamento dos dados pessoais.

Os dados pessoais são tratados pela Caren App apenas de acordo com finalidades legítimas e específicas, como:

Para realizar o cadastro, validação do acesso, no caso dos dados cadastrais;

Para que a Caren App possa entrar em contato com você, no caso de a coleta dos dados ser feita no campo “Vamos conversar?”;

Confirmar a sua identificação e garantir a segurança do usuário;

No caso dos **dados pessoais sensíveis**, como gênero, idade, informações sobre o estado de saúde, a finalidade e a base legal da coleta e tratamento são aquelas dispostas no art. 7º, VIII, da LGPD, que se resume em viabilizar a tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde;

Para prevenção e investigação de infrações, irregularidades ou fraudes, inclusive com a realização de auditorias;

Cumprir obrigações legais ou regulatórias;

No interesse legítimo da Caren App, de terceiros ou dos próprios usuários, quando autorizado pela Legislação Vigente;

Para outras finalidades, previstas em lei e através do seu consentimento;

Exercer o direito de defesa em processo administrativo, judicial ou arbitral, incluindo a resposta a reclamações em Ouvidoria, nos Procons e demais órgãos fiscalizadores.

Para cumprimento de obrigação legal ou regulatória dos parceiros de negócio.

6. Compartilhamento dos Dados Pessoais

Informações a respeito do uso dos dados pessoais por terceiros/parceiros de negócio.

6.1. Como são compartilhados os dados pessoais. Para que a Caren App ofereça os serviços que estão disponíveis em suas plataformas, bem como seja capaz de cada vez mais melhorar a experiência do Usuário com diversas funcionalidades integradas, é necessário o compartilhamento de dados pessoais com terceiros, dentre eles:

6.1.1. Aos profissionais da saúde com quem você terá, posteriormente ao acesso e uso da Caren App, contato efetivo para o tratamento que, eventualmente, precisar.

6.1.2. Gestão do consentimento, quando necessário, para realizar o registro do consentimento, para promover os direitos dos titulares (como confirmação da existência do tratamento, por exemplo) e para indicar a anuência do titular aos termos do contrato;

6.1.3. Prestadores de Produtos e Serviços da Plataforma, para oferta de produtos e serviços para os nossos usuários, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, bem como para contratação de produtos e serviços pelos nossos usuários

6.2. Cumprimento às regras de privacidade. A Caren App analisa cuidadosamente seus parceiros de negócio, de modo a garantir que todos os envolvidos no tratamento dos dados de nossos usuários seguem rígidos padrões de segurança, bem como se

responsabilizam pela confidencialidade das informações, e se comprometem com as finalidades determinadas nessa Política de Privacidade.

6.3. Outras hipóteses de compartilhamento. Além disso, a Caren App poderá realizar o compartilhamento de dados pessoais nas seguintes hipóteses:

6.3.1. Casos em que for obrigada a divulgar ou partilhar os dados coletados, a fim de cumprir a lei e ordens judiciais, ou para efeitos de prevenção de fraude ou outros crimes, bem como em resposta à solicitação de informações apresentada por autoridade competente, se entendermos que a divulgação está de acordo ou é exigida conforme as leis, regulamentos ou procedimentos processuais aplicáveis;

6.3.2. Para proteger os direitos, bens ou a segurança da Plataforma;

6.3.3. Através do pedido expresso do usuário, como nos casos em que solicitada a portabilidade dos dados;

6.3.4. Nos casos de venda, parcial ou total, do negócio ou de ativos da Caren App, ou como parte de qualquer reorganização ou reestruturação do negócio, fusão, cisão ou incorporação com terceiros que façam parte dos respectivos negócios, tomando as medidas necessárias para garantir que a confidencialidade e os direitos de privacidade continuem a ser protegidos, conforme esta Política;

7. Uso de Cookies

Informações a respeito dos tipos de cookies utilizados.

7.1. Definição. Um *cookie* é um trecho de informação armazenado localmente no seu computador ou dispositivo, e que contém informação acerca das atividades deste na Internet.

7.2. Cookies Utilizados. Os *cookies* podem ser usados de diferentes formas e modalidades. A Caren App poderá utilizar:

Cookies de desempenho: utilizados para aprimorar o funcionamento do site, coletando dados como páginas visitadas, mensagens de erro e outras informações relevantes para o desempenho do site. Esse tipo de *cookie* não coleta informações de identificação pessoal. Toda informação é obtida de forma agregada e anônima.

7.3. Acesso aos Cookies. O acesso aos dados pessoais pela Caren App através *cookies* termina assim que você fecha o navegador. É dada a você a possibilidade de aceitar ou recusar os *cookies*.

7.4. Opção sem Cookies. O titular pode optar por recusar o uso de *cookies*. Se você optar por não os aceitar, o seu acesso à maior parte das informações disponíveis na

Plataforma não será comprometido. Contudo, o titular poderá não conseguir usar plenamente os serviços oferecidos.

8. Acesso e Correção dos Dados Pessoais

Informações de como nossos usuários podem exercer seus direitos

8.1. Acesso de Dados Pessoais. Você tem direito a ser informado a respeito dos dados pessoais que estão sendo processados pela Caren App e, inclusive, solicitar informações sobre a forma, finalidade e duração do tratamento.

8.2. Além disso, você pode solicitar à Caren App:

Anonimização, bloqueio ou eliminação os dados que sejam desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a finalidade proposta e com as leis aplicáveis;

Realizar, se possível considerando os meios técnicos, a portabilidade para outro fornecedor;

Ser informado a respeito das consequências da negativa de consentimento, na hipótese em que aplicável;

Revogar o consentimento, na hipótese em que aplicável;

Solicitar a revisão de decisão tomadas unicamente com base em decisões automatizadas, que afetem seus interesses, respeitados os segredos comercial e industrial, como critérios de prevenção a fraude.

8.3. Exclusão. Você tem direito de solicitar a exclusão dos seus dados pessoais armazenados pela Caren App, a qualquer momento, salvo nos casos em que o Controlador possuir uma justificativa legal para a manutenção desses dados, de acordo com o disposto nos artigos 18, VI, e 16 da LGPD.

8.4. Retificação de Dados. É responsabilidade do titular manter seus dados pessoais atualizados, sendo certo que, no caso de incorreção, a Caren App pode atualizá-los ou excluí-los, excetuando-se os casos de necessidade de manutenção para fins comerciais legítimos ou previstos em lei.

8.5. Proteção de Senhas. As senhas são pessoais e intransferíveis. Você é igualmente responsável por tomar medidas cabíveis destinadas a proteger as suas senhas, nomes de usuário e outros recursos de acesso especiais ao cadastro pessoal na Caren App.

9. Segurança dos Dados Pessoais

Como as informações são protegidas pela Caren App.

9.1. Armazenamento. Os dados pessoais de sua conta e todas as informações da Plataforma são armazenados e trafegam de forma segura em servidores da AWS (Amazon Web Services), no estado da Virgínia, nos EUA, sendo que apenas os colaboradores autorizados pela Caren App podem ter acesso às suas informações pessoais, estando obrigatoriamente sujeitos aos deveres de confidencialidade e rigoroso respeito à sua privacidade nos termos desta Política.

9.2. Transferência internacional de dados. Os dados coletados e manejados pela Caren App são armazenados no estrangeiro, mais especificamente no Estado da Virgínia, nos Estados Unidos. Informamos que transferência ocorre conforme os ditames legais dispostos no art. 33, I da LGPD, isto é, a transferência é feita a um estado que proporciona um grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto na LGPD.

9.3. Segurança da Informação. Todas as transações da Caren App são feitas com a Framework CIS, sujeitas a backup de dados, ferramentas de monitoramento, políticas de segurança, controles de acesso para colaboradores, com softwares de segurança atualizados.

9.4. Notificação. Se a Caren App tomar conhecimento de qualquer violação à segurança própria ou a fornecedores de serviços relacionados à segurança da informação, incluindo invasões, vazamentos de dados ou qualquer outro incidente de segurança da informação que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, iremos notificar as autoridades nacionais, e vocês, se afetados, acerca dessa violação e iremos fornecer o máximo de detalhes referente à natureza, extensão da violação e os dados comprometidos.

9.5. Prazo de Armazenamento. A Caren App poderá armazenar seus dados durante todo o período em que seu cadastro estiver ativo, enquanto houver alguma base legal que respalde o tratamento das informações ou para fins de obrigação legal ou regulatória e defesa em processo judicial.

9.6. Exclusão. A Caren App irá excluir os dados pessoais, quando atingida a finalidade no tratamento, salvo nas hipóteses previstas no item 9.4. Os dados pessoais também poderão ser utilizados, após o cumprimento da finalidade, de forma anonimizada, a qual não se submete às regras relativas à presente política, porque se trata de informação na qual não é possível a identificação do titular.

10. Notificação e Modificações da Política de Privacidade

Informações a respeito da alteração e hipóteses de notificação em caso de modificação dos termos da Política.

10.1. Alterações na Política de Privacidade. A Caren App poderá alterar a Política de Privacidade da Plataforma de tempos em tempos. O uso de informações coletadas está sujeito à Política de Privacidade em vigor. Se forem realizadas mudanças na forma

como utilizamos os dados pessoais, notificaremos você através do envio de *e-mail*, pelo site ou pelo aplicativo.

10.2. Ajustes Não Notificados. Pequenos ajustes nesta Política de Privacidade podem ocorrer sem afetar significativamente as formas como são tratadas as informações coletadas e sem que impliquem em redução das condições e/ou garantias apresentadas nesta Política, de forma que estes não precisarão ser informados.

11. Disposições Gerais

Disposições a respeito do contato de terceiros.

11.1. Responsabilidade do Usuário. Você é responsável por indenizar todos os custos e danos que causarem como resultado da violação desta Política de Privacidade por si provocados.

11.2. Contato. Em caso de dúvida ou sugestões sobre a Política de Privacidade da Plataforma ou qualquer outra informação, o você poderá entrar em contato conosco através do e-mail privacidade@caren.app que será respondido em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 18h.

11.3. Encarregado de Proteção de Dados. Fica definido que o Encarregado de Proteção de Dados da Caren App poderá ser contatado através do e-mail privacidade@caren.app.

11.4. Terceiros. Esta Política de Privacidade aborda apenas o uso e divulgação de dados pessoais, coletados pela nossa Plataforma. Se você divulgar suas informações a *websites* de terceiros, regras diferentes podem ser aplicadas à utilização das suas informações.

Esta política foi escrita em 05 de abril de 2022