POLÍTICA GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

I. OBJETIVOS

A Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD - (Lei 13.709, de 14/8/2018) estabeleceu diretrizes obrigatórias no que tange a coleta, processamento e armazenamento de dados pessoais, por parte do órgão Regulador.

A Rede Farma One, doravante denominada "Nossa Rede", ou simplesmente "Rede" vem trabalhando desde então para adequarmos nossos procedimentos internos às exigências da lei.

A LGPD tem como escopos principais: estabelecer regras sobre o tratamento de dados pessoais, garantir aos usuários o direito à privacidade e à proteção de dados pessoais e aumentar da confiança dos titulares em relação a forma e zelo, no tratamento dos seus dados pessoais, por parte daqueles para quem fornecem autorização para obtenção de informações cadastrais.

Dando continuidade à relação sempre transparente e de confiança com nossos clientes, fornecedores, parceiros e colaboradores, Nossa Rede apresenta a política geral de proteção de dados, que tem como objetivo zelar pela segurança, confiabilidade e confidencialidade dos dados obtidos.

a. TERMOS DEFINIDOS E INTERPRETAÇÃO

Para fins desta política e com fundamento no disposto do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), considerar-se-á:

> I - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
> II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre 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, quando vinculado a uma pessoa natural;
> III - dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
> IV - banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;
> V - titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
> VI - controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
> VII - operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
> VIII - encarregado: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD); (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

IX - agentes de tratamento: o controlador e o operador;

X - tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

XI - anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

XII - consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

XIII - bloqueio: suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;

XIV - eliminação: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

XV - transferência internacional de dados: transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro;

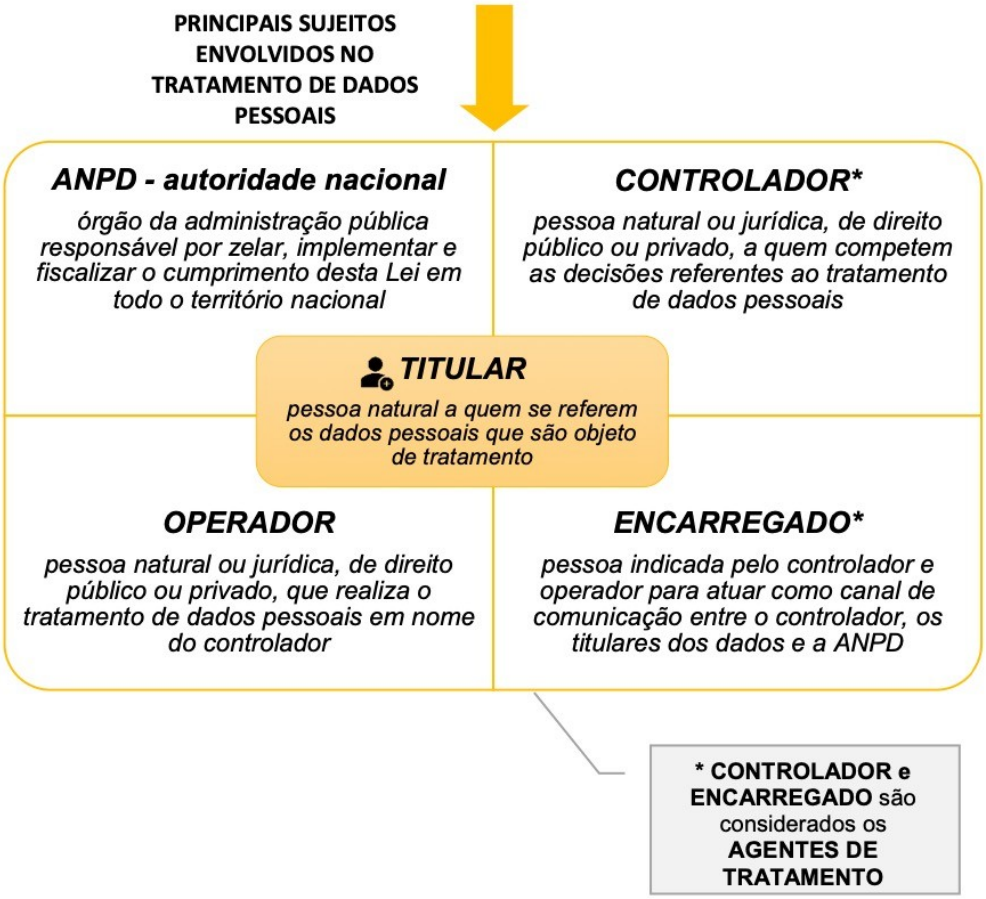
XVI - uso compartilhado de dados: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados;

XVII - relatório de impacto à proteção de dados pessoais: documentação do controlador que contém a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco;

XVIII - órgão de pesquisa: órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos legalmente constituída sob as leis brasileiras, com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico; e (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

XIX - autoridade nacional: órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional. (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019)

O quadro esquemático representa, de forma simplificada, as relações entre os principais atores deste sistema:



Na relação entre nossa Rede e seus clientes, ocupamos a posição de controladores de dados quando coletamos dados de clientes para sistemas próprios.

Por outro lado, ocupamos a posição de operador de dados quando inserimos os dados de nossos clientes nas plataformas de controle e desconto de venda de medicamentos ofertadas pelas próprias indústrias farmacêuticas.

b. DADOS COLETADOS

O relacionamento entre a Farma One e o cliente não depende do fornecimento de dados cadastrais, porém, para que haja uma experiência ainda melhor e a oferta de serviços e produtos de maneira personalizadas, precisamos coletar seus de dados cadastrais.

Os dados cadastrais, ditos também pessoais devem ser fornecidos de forma voluntaria e poderão, a qualquer tempo, serem atualizados, excluídos ou anonimizados.

Ressalta-se que a autenticidade e a atualização dos dados cadastrados em nosso sistema são de inteira responsabilidade do cliente, que o forneceu.

Para que haja o integral entendimento e em conformidade com a legislação vigente, esclarecemos a seguir os tipos de dados e o tratamento dado por nossa empresa aos dados de nossos clientes.

(i) DADOS CADASTRAIS E PERFIL

Os cadastros realizados em nossas unidades, por site ou pelo aplicativo solicitam as seguintes informações pessoais:

- nome completo
- CPF/CNPJ
- Sexo
- Telefone fixo
- Telefone celular
- Data de nascimento
- e-mail
- senha de acesso

(ii) DADOS SENSÍVEIS

A Farma One realiza a coleta de dados sensíveis apenas em situações específicas previstas na legislação vigente em estrito cumprimento das obrigações legais e regulatórias.

Nossa Rede informa que **não serão coletados dados referentes:**

- a origem racial ou étnica
- as opiniões políticas
- as convicções religiosas ou filosóficas
- a filiação sindical do usuário
- dados genéticos
- dados biométricos para identificar uma pessoa de forma inequívoca
- dados relativos à saúde do usuário
- dados relativos à vida sexual ou à orientação sexual do usuário
- dados relacionados a condenações penais ou a infrações ou com medidas de segurança conexas.

c. CONSENTIMENTOS

O consentimento expresso do cliente é condição imprescindível para serem obtidos e cadastrados todos e quaisquer dados pessoais.

Na Farma One, temos as seguintes formas de consentimento de nossos clientes:

- Consentimento conferido por acesso registrado em aplicativo de relacionamento com clientes;
- Consentimento presencial por escrito, nas lojas de nossa rede;
- Consentimento presencial por identificação biométrica.

IMPORTANTE: não informe seus dados nem aceite qualquer solicitação que não seja enviada pelos canais oficiais da Nossa Rede.

d. COOKIES E DEMAIS DISPOSITIVOS MÓVEIS

A Farma One poderá utilizar cookies, devendo fazê-lo em conformidade com esta política.

Cookies são pequenos arquivos de computador ou pacotes de dados enviados por um site para o navegador do usuário – no caso, nosso cliente – que captam informações de navegação e as enviam de volta para nossa base de dados.

Os cookies auxiliam a otimização da oferta de produtos para nossos clientes, direcionando-os para produtos que possam ser do seu interesse e personalizando suas preferências. Os cookies não extraem informações do disco rígido do cliente.

As informações capturadas pelo cookie e enviadas ao servidor emissor do programa são consideradas dados pessoais. Ao concordar com os termos desta política, você concordará com a utilização de cookies

Outros dispositivos que poderão se acessados, após permissão do cliente, são as câmeras, geolocalização e os arquivos de armazenamento dos aparelhos.

RESSALTA-SE QUE TODAS AS PREFERENCIAS PODERÃO, A QUALQUER MOMENTO, SEREM ALTERADAS, EXCLUÍDAS OU INCLÍDAS PELO CLIENTE, pelos meios de cadastro descritos neste documento.

e. DADOS DE COMPRAS

A Farma One possui um programa de desconto baseado no histórico de compra dos seus clientes. Esse programa não é de cadastro obrigatório e seu uso depende de consentimento expresso.

Em caso de consentimento, a Farma One irá coletar as informações referentes as compras realizadas, mantendo um histórico de cada cliente em seu banco de dados.

O consentimento para a coleta dos referidos dados, poderá ser revogado a qualquer momento.

II. UTILIZAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

Os dados coletados pela Farma One tem como finalidade estabelecer uma relação com nossos clientes mais personalizada para que possamos cada vez mais melhorar sua experiência.

A coleta de dados, pelos meios acima informados servirá para concedermos um serviço adequado, bem como conceder descontos e benefícios de acordo com suas permissões e interesse.

Os dados que coletados são armazenados de forma segura, cumprindo de maneira estrita as exigências impostas pela legislação em vigor e somente serão utilizados para os propósitos específicos declarados, durante o tempo que for permitido pelos nossos clientes e/ou exigidos pela Lei.

a. DADOS CADASTRAIS E PERFIL

Os dados cadastrais de clientes são sempre obtidos com o expresso consentimento de seus titulares, que são responsáveis pela veracidade dos dados fornecidos.

Com o intuito de esclarecer como eles serão utilizados, informamos que os primeiros são destinados a identificação rápida no momento da compra e concessão de descontos de acordo com o perfil de cada cliente.

Outra finalidade da coleta dos dados acima descritos é o envio de material promocional e de marketing da Farma One, sempre de acordo com as opções e concessões dadas e escolhidas pelo cliente no momento da realização do cadastro.

Ressaltamos que poderão ser alteradas as concessões a qualquer momento, por vontade expressa do cliente.

O endereço é um dado necessário para os pedidos que serão entregues na sua residência ou no endereço informado.

Nossa Rede não coleta dados bancários para fins de cadastro em nossos programas de fidelidade.

Dados cadastrais coletados em nossos programas:

- nome completo
- CPF/CNPJ ou RG
- Sexo
- Data de nascimento
- Endereço
- Telefone fixo
- Telefone celular
- e-mail
- senha de acesso

b. DADOS SENSÍVEIS

Em situações definidas pela legislação em vigor e apenas nelas, será necessária a coleta de dados considerados como sendo sensíveis. Dentre as situações de coleta de dados sensíveis elencadas, incluem-se os dados de menores e pessoas com interdição parcial ou total, quando os produtos e/ou medicamentos, de acordo com a Lei, se destinarem aos mesmos.

c. COOKIES E DEMAIS INFORMAÇOES DE NAVEGAÇÃO

A utilização de cookies de navegação tem como finalidade principal o reconhecimento do cliente e dos dispositivos utilizados por ele, de modo a permitir que o cliente tenha um acesso mais rápido e fácil as plataformas da Farma One, sendo desnecessário o preenchimento de dados de forma repetitiva.

Na eventual necessidade de cotação de valores de medicamentos e demais produtos, a Farma One oferece o serviço de envio de informações por via digital, sendo necessário o acesso a câmera e dados armazenado no dispositivo móvel para que o cliente possa enviar a foto da prescrição médica.

Outro recurso oferecido ao cliente com utilização de cookies é a possibilidade de encontrar a filial farmácia mais próxima de acordo com a localização capturada por geolocalização.

d. DADOS DE COMPRAS

A Farma One possui um programa de desconto baseado no histórico de compra dos seus clientes. Esse programa não é de cadastro obrigatório, também sendo necessário o expresso consentimento.

Em caso de consentimento, a Farma One irá coletar as informações referentes as compras realizadas, mantendo um histórico de cada cliente em seu banco de dados e utilizar para oferecer descontos com base no perfil de cada cliente.

O consentimento para a coleta dos referidos dados, poderá ser revogado a qualquer momento

e. ANONIMIZAÇÃO DE DADOS

A anonimização de dados consiste em modificação ou remoção de cadastro, com o intuito de impossibilitar a identificação de uma pessoa dentro de um sistema cadastral.

Quando o cliente dirige um pedido de exclusão de dados for formulado por nosso cliente, realizaremos a exclusão dos dados em nossos cadastros.

Caso exista algum impedimento de natureza técnica para a exclusão total dos dados do cliente em nossos cadastros, Nossa Rede prosseguirá com a anonimização dos dados do cliente que formulou a requisição.

Sendo assim, após haver o processo, por solicitação do cliente, os dados que foram anonimizados poderão ser utilizados para realização de pesquisa e estatísticas de mercado pela própria FARMA ONE, sem que haja qualquer vinculação dos dados pessoais do cliente.

III. COMPARTILHAMENTO DOS DADOS COLETADOS

Nossa rede só compartilhará os dados individualizados de nossos clientes nos casos obrigatórios previstos em Lei.

Para melhor atender e proteger os dados do cliente, decidimos não compartilhar dados individualizados com parceiro comerciais, instituições financeiras ou terceiros.

O único compartilhamento não obrigatório de dados individualizados dos clientes permitido em Nossa Rede, que não integra a cadeia de compartilhamento obrigatório para a realização de vendas, coleta de exames e aplicação de medicamentos, será entre as empresas que integram nosso grupo econômico.

a. OPERADORAS DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO

No momento da realização de qualquer compra tanto presencial ou on-line é necessário realizar o compartilhamento dos dados com as instituições financeiras, de pagamento, operadoras de cartão com o intuito de validar os referidos dados perante os sistemas de segurança e antifraude e posterior finalização da operação financeira de compra.

Em situação diversa, mas ainda necessária para segurança do cliente, quando o pagamento ocorre por meio de boleto, há a necessidade de compartilhamento de dados como o CPF e nome inteiro para que a instituição financeira ou de pagamento possa emitir o boleto.

b. TRANSPORTADORA

O compartilhamento de dados para identificação, localização e questões fiscais é necessário para que possamos ofertar o serviço de entrega a nossos clientes.

A exigência legal de identificação do destinatário decorre de regras aplicáveis à emissão de nota fiscal para transporte, sem a qual não será possível realizar o serviço de transporte.

c. PBM E INDUSTRIA FARMACEUTICA

Os laboratórios farmacêuticos disponibilizam descontos em inúmeros fármacos a serem repassados aos clientes em todo o País. Para que o cliente possa usufruir do mencionado benefício é necessário que nossa Rede compartilhe os dados dos clientes, mediante o expresso consentimento, com a empresa responsável pelo processamento do pedido de desconto junto aos laboratórios farmacêuticos.

Há também casos em que a própria empresa fornecedora de medicamentos possui sistema próprio de cadastro e lançamento da compra do medicamento com desconto no preço. Nesta segunda situação, Nossa Rede atuará apenas como operadora de dados, responsável pela inserção dos dados do cliente na plataforma de desconto da indústria farmacêutica, sendo a empresa farmacêutica concedente do desconto e controladora da plataforma a controladora dos dados, nos termos da legislação vigente.

d. FORNECEDORES

Para que nossa Rede possa ofertar todos esses produtos e serviços aos nossos clientes é necessário que tenhamos diversos fornecedores para os quais forneceremos, quando necessário, os seus dados.

Ressalta-se que os fornecedores cadastrados em nossas bases são minuciosamente avaliados e fiscalizados.

Firmamos contratos com cláusulas contratuais que determinam a conformidade de todos os processos com a legislação brasileira em vigor, incluindo a adequação a LGPD. Tudo isso como objetivo de proporcionar uma prestação de serviço de excelência e segurança ao cliente da Farma One, minimizando eventuais riscos ao titular dos dados.

e. AUTORIDADES PUBLICAS

O compartilhamento de dados com autoridades públicas decorre de lei e trata-se de obrigação e não de faculdade por parte de nosso Grupo. Sendo assim, informamos que há o compartilhamento de dados dos clientes com Ministério da Saúde, Conselhos Regionais, autoridades de Vigilância Sanitária Federal, Estadual e Regional, sempre que requisitados pelas respectivas autoridades.

Nosso Grupo também realizará o compartilhamento de dados de nossos clientes caso exista ordem judicial que assim o exija.

IV. SEGURANÇA E CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS

A Rede FARMA ONE preza pela proteção dos dados de seus clientes. Para assegurar a proteção destes dados, a Farma One fiscaliza constantemente os prestadores de serviço fornecedores de sistemas de informática e armazenamento de dados, vedando-lhes a divulgação, alteração ou destruição não autorizada dos dados de nossos clientes, usuários cadastrados em nossos sistemas.

V. EXCLUSÃO/BLOQUEIO/ANONIMIZAÇÃO DADOS

Os dados do cliente poderão ser excluídos e destruídos a partir de pedido de exclusão formulado pelo cliente ou em atendimento às políticas de proteção de dados da Farma One.

O cliente poderá requerer:

(i) a modificação/retificação de seus dados;
(ii) a anonimização de seus dados, impedindo que eles sejam relacionados ao cliente;
(iii) a eliminação de seus dados, caso em que a FARMA ONE eliminará todos os dados do cliente sem possibilidade de reversão, salvo nos casos previstos em lei.

Caso o cliente requeira a exclusão e eliminação de algum dado pessoal que precise ser mantido para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias pela FARMA ONE, o pedido só será atendido após o decurso do prazo legal de guarda obrigatória daqueles dados.

VI. REVOGAÇÃO DO CONSENTIMENTO

O cliente poderá revogar o consentimento para tratamento de dados a qualquer momento. É importante destacar que a revogação do consentimento não afetará o tratamento realizado anteriormente aos dados fornecidos.

VII. ACESSO AOS DADOS

O acesso aos dados tratados pela FARMA ONE é restrito aos funcionários e colaboradores autorizados de nossa Rede. Nossos funcionários são orientados e recebem treinamento e atualização constante sobre nossas políticas de tratamento de dados, para que realizem adequadamente no armazenamento, segurança e confidencialidade de dados do cliente.

VIII. ARMAZENAMENTO DE DADOS

O cliente que aceitar esta política, ao concordar com o "Termo de Consentimento" autorizará a Farma One a armazenar seus dados em nossos bancos de dados para uso em nossos programas de fidelização e descontos, bem como para o desenvolvimento de novos produtos.

IX. COMUNICAÇÕES E PUBLICIDADE

A Farma One não utilizará qualquer imagem, voz ou qualquer outro signo identificador de seus clientes, especialmente de seus clientes fidelizados, sem a prévia autorização expressa e por escrito do cliente.

Os clientes cadastrados nas bases de dados da FARMA ONE autorizam nossa rede a enviar mensagem eletrônica contendo informações e ofertas que possam ser de seu interesse

X. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS E COMO VOCÊ PODE EXERCÊ-LOS

É direito do cliente requerer a alteração, exclusão e portabilidade de dados, bem como alterá-los a qualquer momento.

Nossos clientes poderão exercer seus direitos sempre que desejarem, mediante acesso ao aplicativo ou enviando e-mail para o nosso DPO no endereço eletrônico dpo@farmaone.com.br Você também poderá enviar mensagem para nosso canal de "whatsapp" no número (24)993037940

Nestes canais, você também pode realizar a consulta e a correção (retificação) dos seus dados.

XI. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

a. LINKS EXTERNOS

Caso você seja redirecionado para uma página externa por meio de links em nosso aplicativo, verifique a política própria de segurança do respectivo site.

Nós não nos responsabilizamos pelo conteúdo descrito e pelos dados coletados nos sites para os quais nossos clientes poderão ser redirecionados.

b. CUIDADOS QUE VOCE DEVE TOMAR

A Farma One não se responsabilizará pelo compartilhamento de senhas ou pelo acesso não autorizado ao seu perfil em nossos cadastros e aplicativos.

Por isso, nunca compartilhe suas senhas e não se esqueça de sair de sua conta em caso de acessos em computadores compartilhados.

c. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Para a solução das controvérsias decorrentes do presente instrumento, aplica-se exclusivamente o Direito brasileiro.

XII. ATUALIZAÇÕES NA POLITICA DE PRIVACIDADE

A presente versão desta Política de Privacidade foi atualizada em 31/07/2021.

A FARMA ONE poderá modificar a presente Política a qualquer momento, exclusivamente com o intuito de adequá-la às normas futuras, em especial às alterações da LGPD e regulamentações da ANPD, bem como para disponibilização de novas funcionalidades, supressão ou modificação daquelas já existentes.

Cabe ao cliente consultar periodicamente os termos desta política.

O uso do serviço representará concordância com as novas versões da Política de Proteção de Dados.

Em caso de discordância com as versões desta política, caberá ao cliente requerer a exclusão de seu cadastro em nossos sistemas.

Em caso de dúvida, procure o nosso DPO, pelos canais:

e-mail: dpo@farmaone.com.br

Telefone: (24)993037940