



# Política de Privacidade

Assim como a sua saúde, levamos muito a sério a forma como as suas informações são tratadas. Por essa razão, esse documento descreve como tratamos (coletamos, guardamos, processamos, compartilhamos, transferimos ou de qualquer forma utilizamos) as informações que tivermos acesso em razão da sua interação e/ou inscrição em nosso site ou app e da nossa prestação de serviços de saúde a Você, bem como as práticas de privacidade adotadas para salvaguardar tais informações.

Nos itens a seguir explicaremos como esses seus dados serão tratados pela Yalo, desde a sua coleta até a respectiva exclusão (quando aplicável).

Esse documento é parte indissociável dos Termos e Condições de Uso do Cartão Dr. Consulta da Yalo ("T&C"). Caso Você tenha alguma dúvida sobre os nossos T&C ou sobre essa Política de Privacidade, entre em contato conosco antes de realizar a sua inscrição em nosso site ou app.

Ao realizar a sua inscrição e clicar em "Li e concordo com os Termos & Condições de Uso do Cartão Dr. Consulta e Política de Privacidade da Yalo", Você está concordando de forma, LIVRE, EXPRESSA e INFORMADA para o uso de suas informações conforme descrito nessa Política de Privacidade.

Você tem dúvidas sobre a Política de Privacidade da Yalo ou gostaria de entrar em contato conosco sobre seus dados pessoais ou exercer seus direitos como titular de dados? Entre em contato com o nossa Equipe de Privacidade pelo e-mail: [privacidade@yalo.com.br](mailto:privacidade@yalo.com.br).

## 1. DEFINIÇÕES

"Agente de tratamento": é o responsável pelo tratamento de Dados Pessoais. O Agente de Tratamento pode ser um controlador e/ou um operador (veja definição de controlador e operador abaixo);

"Anonimização": procedimento aplicado sobre dados pessoais visando remover a possibilidade de associação, direta e/ou indireta, a um indivíduo. Após a Anonimização, o dado deixa de ser dado pessoal e se torna um dado anonimizado;

"ANPD": significa "Autoridade Nacional de Proteção de Dados" e é a autoridade pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar a LGPD;

"Banco de dados": conjunto estruturado de Dados Pessoais ou Dados Pessoais Sensíveis (online ou offline);

"Cookies": são pequenos arquivos criados pelos websites que, enquanto você navega na internet, são armazenados em seu navegador e ajudam a personalizar seu acesso. Você pode alterar ou desativar os cookies ajustando as configurações do seu navegador;

"Consentimento": ato de manifestação livre, informada e inequívoca pelo qual o Titular concorda e autoriza o tratamento de seus dados pessoais para finalidades determinadas. O Consentimento pode ser dado de várias formas, por exemplo, digitalmente (na forma de um *opt-in*, por exemplo), fisicamente (com a assinatura de um documento em papel), por meio de chamadas telefônicas, dentre outras;



“Controlador”: quem tem o poder de decidir como deve ser feito o Tratamento de Dados Pessoais e, conseqüentemente, quem normalmente terá que responder por qualquer questão relacionada ao Tratamento dos Dados Pessoais;

“Dados Pessoais”: qualquer informação que identifique ou possibilite a identificação de uma pessoa natural (pessoa física) como, por exemplo, nome completo, CPF, gênero, nacionalidade, estado civil, comportamento, dentre outras;

“Dados Pessoais Sensíveis”: são os Dados Pessoais que digam respeito a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, relativo à saúde ou à vida sexual, e ainda, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

“DPO”: é o encarregado de proteção de dados, pessoa indicada como canal de comunicação para lidar com questões relacionadas ao Tratamento de dados pessoais;

“Eliminação”: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

“Incidente de Segurança”: qualquer evento adverso confirmado, relacionado à violação das propriedades de confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade da segurança de dados pessoais;

“Legislação Aplicável”: legislação sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, incluindo, mas não se limitando a Constituição Federal, a Lei Federal n. 13.709/2018 (“LGPD”), o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, a Lei Federal n. 12.965/2014 (“Marco Civil da Internet”) e seu Decreto Regulamentador, Decreto n. 7962, Resoluções da ANPD e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema;

“Medidas de Segurança”: são as medidas técnicas e/ou administrativas adotadas para proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão

“Operador”: quem realiza atividades de Tratamento de Dados Pessoais para o Controlador, usualmente seus fornecedores;

“Transferência internacional de dados”: transferência de Dados Pessoais ou Dados Pessoais Sensíveis para outro país ou para um organismo internacional do qual o Brasil é membro;

“Tratamento”: toda e qualquer 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;

“Terceiros”: todas as partes externas que de alguma forma representam o Controlador, incluindo, mas não se limitando a fornecedores, clientes, prestadores de serviços, funcionários terceiros, parceiros, etc;

“Titular”: é a pessoa natural (pessoa física) a quem se referem os Dados Pessoais. Para fins desta Política de Privacidade, o Titular pode ser o titular do Cartão Dr. Consulta e/ou seus dependentes ou tutelados.



## 2. APRESENTAÇÕES

Quem é responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais? a **Companhia Brasileira de Gestão de Benefícios e Meios de Pagamento S/A** (nome fantasia "Yalo"), pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ/MF sob nº **28.757.895/0001-22**, com sede na Av. das Nações Unidas, n.º 12.995, Edifício Plaza Centenário, bloco 2, conjuntos 81 e 82, 8º andar, na Cidade de São Paulo/SP, CEP 04795-100 e disponibilizamos um programa de benefícios por meio de um cartão denominado "**Cartão Dr. Consulta**", que, mediante o pagamento da **Tarifa de Assinatura**, concede condições especiais, diferenciadas e exclusivas para utilização junto à **Rede Dr. Consulta**. Neste documento, estaremos sempre identificados como "Nós", "Nossos", "Conosco" ou simplesmente "Yalo".

A quais dados esse documento se refere? Essa Política de Privacidade diz respeito à dados pessoais e dados pessoais sensíveis, informações que podem identificar ou permitir a identificação de uma pessoa natural, como nome, CPF, número de telefone, e-mail, endereço, dados de saúde, entre outros ("Dados Pessoais").

## 3. QUAIS DADOS TRATAMOS E COMO OBTEMOS SEUS DADOS?

Alguns Dados Pessoais seus e/ou de seus dependentes ou tutelados, se aplicável, poderão ser coletados quando Você nos informar diretamente ou através de suas interações com nosso site e app.

Para tanto, respeitaremos os princípios da finalidade, adequação, necessidade e nos comprometemos com a confidencialidade e a preservação da sua privacidade. Trataremos seus Dados Pessoais em conformidade com a legislação aplicável, bem como com a presente Política de Privacidade.

Confira a seguir como coletados e tratamos os Dados Pessoais durante a sua relação com a Yalo.

Dados coletados automaticamente: Alguns dados são obtidos automaticamente quando Você navega em nossas plataformas (site e app), como, por exemplo, endereços de IP (*Internet Protocol*, conjunto de números que identifica o computador dos usuários), navegador utilizado, lista de URLs começando com um site de referência, sua atividade neste site e o site para o qual você sai, hora e data de acesso, estatísticas de uso, dispositivo móvel utilizado, se aplicável, geolocalização, câmera, galeria de fotos, informações sobre a sua tela e resolução, dentre outras informações, mesmo que não faça um cadastro, principalmente através de Cookies.

Para saber mais sobre quais Dados Pessoais são coletados automaticamente e como eles são utilizados pelos Cookies e outras tecnologias, confira a nossa [Política de Cookies](#).

Dados fornecidos por Você: São dados fornecidos por Você, por exemplo, quando preenche seu cadastro no site/app, ou ao entrar em contato conosco nos nossos canais de atendimento.

Quando Você se cadastra na Yalo, Você ativamente fornece Dados Pessoais. Os tipos de Dados Pessoais dependem um pouco do contato ou contratação que Você tem conosco, mas de maneira geral pode ser necessário que Você forneça alguns dos seguintes dados: Nome, Nome Social, Gênero, Data de nascimento, CPF, RG, Número de Passaporte, Telefone, Celular, Foto, Estado civil, E-mail, Endereço.



#### **4. FINALIDADES DO TRATAMENTO**

Por que tratamos seus dados? Tratamos os seus Dados Pessoais com o objetivo principal de possibilitar a prestação de serviços e a concessão dos benefícios do Cartão Dr. Consulta à Você.

Para que os dados pessoais poderão ser utilizados? Os dados pessoais poderão ser utilizados ("Usos Autorizados") para os fins de:

- Possibilitar o seu cadastro na Yalo, a aquisição do seu Cartão Dr. Consulta e/ou outro benefício e verificar a sua identidade;
- Validar e viabilizar seus benefícios junto a parceiros, incluindo o Dr. Consulta, Redes Parceiras, como farmácias e outros, conforme indicados em nossos Termos de Uso, nosso site ou outros, de acordo com a sua contratação.
- Faturamento, regularização de contas, emissão de nota fiscal, pagamentos e viabilização de transações financeiras de qualquer natureza, impressão e armazenamento de documentos e processos de auditoria de diversas naturezas (fiscais, contábeis, financeiras, sanitárias, dentre outras).
- Análise da distribuição geográfica de nossos clientes e nossas operações, assim como para estatísticas de interesse da Yalo, reconhecimento de perfis e hábitos de consumo coletivos dos usuários, a fim de gerar dados estatísticos que possibilitem melhor compreensão de como se dão as interações dos usuários com o nosso site/app.
- Criar e/ou melhorar produtos, serviços ou algoritmos e demais soluções da Yalo.
- Contatos ativos com Você, nossos ou de nossos parceiros (incluindo Dr. Consulta), por telefone, mensagens (e-mail, SMS e aplicativos de mensagens) ou comunicações em nossas plataformas (site, app, redes sociais ou outras), tudo para prestar informações ou orientações sobre sua relação com a Yalo, sugerir a Você opções de atendimento que estejam de acordo com a sua necessidade e para lhe apresentar benefícios e oportunidades especiais nossas e de nossos parceiros (incluindo Dr. Consulta).
- Oferecer a Você uma comunicação nossa ou de nossos parceiros (incluindo Dr. Consulta) personalizada de notícias, ofertas e benefícios que atendam às suas necessidades e interesses.
- Cruzá-los e/ou enriquecê-los com outros dados que já estejam em posse da Yalo, ou que venham a ser obtidos e incluídos em nosso sistema.
- Identificação e apuração de suspeita de fraudes, violação de direitos de terceiros ou outros ilícitos praticados por usuários, investigação por terceiros prejudicados e/ou por autoridades competentes.
- Comunicar as autoridades competentes, conforme aplicável e exigido pela regulamentação específica ou por Lei, especialmente com as autoridades de saúde como Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e o Ministério da Saúde para controle de doenças, vigilância epidemiológica e outras finalidades.
- Cumprimento de obrigações legais e regulatórias e exercício regular de direitos, inclusive em processo judicial, administrativo ou arbitral.
- Incluir os Dados Pessoais dentre os ativos da Yalo para todos e quaisquer fins comerciais, inclusive para fins de reestruturação societária, como fusão, cisão ou incorporação ou qualquer outra forma de alienação de ativos.

O eventual uso dos Dados Pessoais para outras finalidades será realizado mediante notificação prévia a Você, sempre que possível e razoável.



O tratamento de Dados Pessoais de crianças e adolescentes atenderá o melhor interesse do menor. A Yalo somente trata Dados Pessoais de crianças e adolescentes para cumprir as finalidades adequadas e conforme seja estritamente necessário e inerente para os serviços.

Qual é a legitimidade do tratamento? As bases legais que legitimam o tratamento de seus dados pessoais são: (i) execução da relação jurídica entre as partes decorrente de seu cadastro, (ii) cumprimento de obrigação legal, (iii) as autorizações que Você nos conceder nos termos desta Política de Privacidade. (v) eventual exercício regular de direito em processo judicial, administrativo ou arbitral e, ainda, (vi) o legítimo interesse da Controladora.

## **5. COMPARTILHAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS**

Com quem compartilhamos as suas informações? Poderá ser necessário o compartilhamento de seus Dados Pessoais com empresa do mesmo grupo da Yalo, seus sócios, Rede Dr. Consulta, nossas Redes Parceiras ou fornecedores ("Terceiros"). Nós exigimos que os Terceiros tratem tais Dados Pessoais apenas em conformidade com esta Política de Privacidade, com a Legislação Aplicável e com o contrato que celebramos com esse parceiro.

Os seus Dados Pessoais serão compartilhados com a Rede Dr. Consulta ou Rede Parceira, conforme aplicável, para criação de seu cadastro junto ao Dr. Consulta ou Rede Parceira ou, caso Você já possua cadastro, para ativação dos seus benefícios Yalo e, ainda, para confirmação se Você participa de algum de nossos planos específicos que garantem benefícios adicionais (linhas de cuidado). Caso Você deixe de ser elegível a algum benefício adicional contratado, a Yalo poderá notificar ao Dr. Consulta ou a Rede Parceira sobre tal exclusão.

O compartilhamento visa, por exemplo, o fornecimento ou a melhora dos nossos produtos e serviços; a oferta de benefícios e parcerias; a análise de dados que são coletados (*data analytics*); manutenção da segurança de sistemas internos; avaliação de garantia de qualidade; etc. ou, ainda, por solicitações de autoridades públicas e governamentais, ou para cumprir nossas políticas, contratos, proteger nossas atividades, pacientes e usuários.

No caso de uma reorganização societária, fusão ou venda, poderemos transferir seus Dados Pessoais a terceiros que sejam relevantes nesses processos.

Nós também poderemos compartilhar seus Dados Pessoais com agências de avaliação de crédito e prevenção de fraudes e agências de cobrança de dívidas (por dívidas pendentes conosco).

Transferências Internacionais. Os Terceiros poderão estar localizados no Brasil ou no exterior. Nesse último caso, haverá uma transferência internacional de dados, o que será necessário para fins de viabilizar os nossos serviços.

## **6. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Quais as medidas de segurança adotadas? A Yalo adota medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas, em conformidade com as melhores práticas e a legislação aplicável, a protegê-los de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito de Dados Pessoais.



Considerando que nenhum sistema de segurança é absolutamente seguro, ao utilizar os sites, aplicativos ou qualquer outra plataforma associada ao Dr. Consulta, Você entende que, como quaisquer outros, eles são sujeitos a falhas ou invasões por terceiros. Ainda que a Yalo mantenha essas medidas, você deve manter em segurança suas informações, bem como se utilizar apenas de ambiente e equipamentos seguros para realizar as conexões necessárias.

Além dos esforços técnicos, também adotamos medidas institucionais visando a proteção de Dados Pessoais. A Yalo garante o pleno esforço para remediar as consequências de eventos adversos, sempre garantindo a devida transparência a Você.

## **7. RETENÇÃO DOS DADOS PESSOAIS**

Por quanto tempo manteremos seus Dados Pessoais? Os Dados Pessoais Tratados pela Yalo são guardados por um determinado período (“Prazo de Retenção”).

Os Dados Pessoais fornecidos serão mantidos enquanto (i) a relação contratual for mantida, (ii) sua exclusão não for solicitada por você e (iii) for necessária (a) para o cumprimento de uma obrigação legal e/ou regulatória ou para (b) a formulação, exercício e defesa de reivindicações em processos administrativos e judiciais.

Quando meus dados serão excluídos? Findo o prazo de retenção ou quando solicitado por Você (caso aplicável), a Yalo eliminará os Dados Pessoais de maneira segura, salvo se houver qualquer outra razão, base legal ou contratual, para a sua manutenção, como eventual obrigação legal de retenção, necessidade de preservação destes para resguardo de direitos, interesses legítimos da Controladora ou em razão de ordem judicial. Nesses casos, seus dados serão pseudoanonimizados e mantidos bloqueados, em ambiente seguro e protegido.

Caso você solicite a exclusão de seus Dados Pessoais, por favor, saiba que seu cadastro em nosso site/app e a prestação de serviços à Você ficarão impossibilitados, sendo considerada encerrada a nossa relação. Caso Você decida por utilizar nossos serviços novamente após a solicitação da exclusão dos seus Dados Pessoais, Você deverá iniciar todo o processo de cadastro novamente.

## **8. DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS**

A Yalo respeita os direitos que Você possui como titular de Dados Pessoais. Conforme a legislação aplicável, Você tem os seguintes direitos:

- Direito de confirmação da existência de tratamento e acesso aos Dados Pessoais: Você tem o direito de confirmar se a Yalo trata seus Dados Pessoais e também o direito de acessar os Dados Pessoais que nos forneceu ou que mantemos sobre Você.
- Direito de correção de dados incompletos: Você tem o direito de solicitar a correção dos seus Dados Pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Direito de Anonimização, Bloqueio ou Eliminação: Caso Você entenda que a Yalo trata Dados Pessoais desnecessários, de maneira excessiva ou em desacordo com a Lei, Você tem o direito de solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação desses Dados Pessoais.



- Direito de portabilidade dos Dados Pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto: Você pode solicitar os Dados Pessoais que tenha fornecido para transmiti-los a outro responsável pelo tratamento, observados os segredos comercial e industrial. A portabilidade dos Dados Pessoais não inclui dados que já tenham sido anonimizados e/ou eliminados pela Yalo.
- Direito de Eliminação dos Dados Pessoais: Você tem o direito de solicitar a eliminação dos Dados Pessoais. Em situações excepcionais, estes Dados Pessoais poderão ser mantidos.
- Direito à informação sobre o compartilhamento dos dados: Você tem o direito de solicitar informação sobre com quem a Yalo tenha compartilhado os seus Dados Pessoais;
- Direito a não fornecer consentimento e as consequências da negativa: Você tem o direito de ser informado sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento e sobre as consequências que essa negativa pode significar para Você e para seus interesses.
- Direito à revogação do consentimento: Você tem o direito de solicitar a revogação dos consentimentos que tenha dado a Yalo para o tratamento de seus Dados Pessoais. Se Você revogar seu consentimento, parte nos nossos serviços poderá ser interrompido, o que será indicado a Você.
- Direito de oposição: quando um Tratamento for realizado com fundamento em alguma base legal que não seja o seu consentimento e Você entender que esse é irregular, Você tem o direito de se opor à sua execução.
- Direito de solicitar a revisão de decisões automatizadas: Você tem o direito de solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em Tratamento automatizado de Dados Pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal e de crédito.
- Reclamação à ANPD: Você poderá realizar uma reclamação juntamente à ANPD por violações ocasionais cometidas, especialmente quando não obtiverem satisfação no exercício de seus direitos.

Os direitos aqui indicados podem ser exercidos junto ao Encarregado de Proteção de Dados por meio de e-mail indicado ao final dessa Política de Privacidade.

Sua solicitação será analisada pelos responsáveis pela proteção de Dados Pessoais do Dr. Consulta, que poderão solicitar que Você nos envie a comprovação de sua identidade para que possamos nos assegurar de que Você é de fato o titular dos Dados Pessoais.

Caso Você solicite a exclusão de sua Conta ou de parte ou da totalidade de seus Dados Pessoais, a prestação de nossos serviços será interrompida, pois tais Dados podem ser necessários à gestão de seu cadastro, atendimento junto e jornada como paciente. Há também aqueles Dados Pessoais que precisaremos manter em razão de obrigação legal diante de regulamentações de proteção de dados e normativas médicas (informaremos os motivos da não exclusão no momento da nossa resposta à sua solicitação).

Se o Tratamento dos seus Dados Pessoais for baseado em seu consentimento, saiba que Você poderá revogá-lo a qualquer momento e interromper a autorização. Porém, é importante que saiba que isso pode significar que determinados serviços deixarão de estar disponíveis ou que passem a sofrer restrições ou limitações.



## **9. OUTRAS INFORMAÇÕES**

Em nenhuma circunstância a Yalo ou qualquer de seus parceiros ou fornecedores poderão ser responsabilizados por qualquer delito, negligência, descumprimento contratual ou outra hipótese de ilícito civil ou penal que venham a ser causados por Você, sendo de sua total responsabilidade arcar com todos e quaisquer danos, monetários ou de outra natureza, decorrentes de sua atuação indireta, direta ou incidental, cabendo a Yalo o direito de regresso por tais situações.

Dependendo das interações que você realizar, é possível que haja a contratação de serviços ou produtos fornecidos diretamente por terceiros. Esta Política de Privacidade não se aplica a aplicativos, produtos, serviços, sites ou recursos de mídia social de outras empresas que possam ser acessados por meio de links que fornecemos para sua conveniência e informação ("Aplicações de Terceiros").

O acesso a esses links fará com que Você saia do ambiente virtual da Yalo. Nós não controlamos e não nos responsabilizamos por Aplicações de Terceiros e incentivamos que Você leia com atenção as suas políticas de privacidade, pois, nesse caso, Você estará sujeito aos termos e condições desse terceiro. Caso Você decida utilizar os serviços e aplicações de terceiros, você o fará por sua conta e risco.

Esta Política de Privacidade será interpretada segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o Foro da Comarca de São Paulo/SP para resolução de conflitos, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

À medida que a tecnologia e nossos serviços avançam, também adaptaremos nossa Política de Privacidade. Sempre que isso acontecer, publicaremos a nova versão em nosso site e app, indicando a data em que se deu a revisão. Caso sejam realizadas quaisquer alterações substanciais neste documento, nós iremos te notificar, momento que, caso não concorde com os novos termos, Você poderá optar por encerrar sua conta conosco. De toda forma, recomendamos que Você revise periodicamente esta Política de Privacidade para se manter atualizado sobre como seus Dados Pessoais estão sendo tratados pela Yalo.

## **10. CANAL DE CONTATO**

Se Você tiver alguma dúvida, solicitação ou preocupação a respeito desta Política de Privacidade ou sobre nossas práticas de Tratamento de Dados Pessoais ou, ainda, sobre uma possível violação ou quebra de sigilo de Dados Pessoais ou de privacidade, ou deseje exercer os seus direitos como Titular de Dados, Você pode entrar em contato conosco através do e-mail [privacidade@yalo.com.br](mailto:privacidade@yalo.com.br).

Encarregado de Dados Pessoais da Yalo (DPO): FOCACCIA, AMARAL E LAMONICA ADVOGADOS ASSOCIADOS (FAS ADVOGADOS IN COOPERATION WITH CMS). Responsável: Danilo Weiller Roque.

Última atualização: 12/08/2024