
	Política de Privacidade		Elaboração:	07/10/20
			Data Revisão:	13/12/24
	Documento:	CL-GRC-003	Revisão N°:	06
	Classificação:	Público	Página:	1/11
<i>Este Documento e as informações nele contidos são privativos da CLAMED. A reprodução de quaisquer partes deste Documentos está condicionada à autorização da CLAMED.</i>				

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Revisão N° 06 | 13.12.2024

compliance@clamed.com.br

	Política de Privacidade		Elaboração:	07/10/20
			Data Revisão:	13/12/24
	Documento:	CL-GRC-003	Revisão N°:	06
	Classificação:	Público	Página:	2/11
Este Documento e as informações nele contidos são privativos da CLAMED. A reprodução de quaisquer partes deste Documentos está condicionada à autorização da CLAMED.				

1. OBJETIVO

Nós, da **CLAMED FARMÁCIAS – CIA LATINO AMERICANA DE MEDICAMENTOS**, que abrange as marcas **Drogaria Catarinense, Farmácia Preço Popular, Farmagora, Drogaria Catarinense Manipulação e Proformula**, temos um compromisso com a sua privacidade e, em conformidade com a legislação que regula a atividade farmacêutica, a relação de consumo e a proteção de dados no Brasil, informamos por meio desta Política:

- Quais os dados pessoais que coletamos;
- Quais as finalidades das coletas dos seus dados pessoais e as formas de obtenção, armazenamento, compartilhamento e eliminação dos dados;
- Como realizamos a proteção dos dados que você disponibiliza para a CLAMED;
- Quais são os seus direitos enquanto titular de dados e como exercê-los.

A presente política se aplica a todos os canais de relacionamento com clientes, especialmente: lojas físicas, lojas virtuais, aplicativos, marketplaces e televendas.

A nossa Política de Privacidade foi criada para ser de fácil compreensão. Mas, dúvidas podem surgir. Pensando nisso, nossos canais de atendimento indicados ao final desta política estão à sua disposição.

2. QUAIS TIPOS DE DADOS PESSOAIS COLETAMOS?


Nós, da CLAMED, coletamos alguns dos seus dados pessoais com o objetivo de melhorar a sua experiência de compras, oferecer serviços ou produtos personalizados e cumprir as leis que regulamentam nossas atividades. **Os dados pessoais coletados pela CLAMED são concedidos voluntariamente por você**, e podem ser revistos, atualizados ou excluídos a qualquer momento.

A autenticidade e a atualização de todos os dados informados ou armazenados pela CLAMED são de sua responsabilidade, e você pode realizar a atualização deles a qualquer momento em nossas lojas físicas ou virtuais.

2.1. DADOS CADASTRAIS

Para realizar seu cadastro em uma loja física você fornecerá dados que incluem: nome, CPF, endereço e data de nascimento. Poderá também ser informado, de acordo com sua preferência, o telefone celular/residencial e e-mail. Nas lojas virtuais, o seu cadastro gerará uma senha de acesso pessoal e intransferível e você também poderá fornecer os dados do cartão de crédito ou outro meio de pagamento, de acordo com a forma de pagamento escolhida.

2.2. DADOS DE COMPRAS

	Política de Privacidade		Elaboração:	07/10/20
			Data Revisão:	13/12/24
	Documento:	CL-GRC-003	Revisão N°:	06
	Classificação:	Público	Página:	3/11
<i>Este Documento e as informações nele contidos são privativos da CLAMED. A reprodução de quaisquer partes deste Documentos está condicionada à autorização da CLAMED.</i>				

Armazenamos seu histórico de compras, quando em vendas identificadas, para oferecer ofertas, descontos e serviços personalizados, bem como possibilitar o seu acesso a qualquer momento a este histórico. Pela natureza dos produtos comercializados, em alguns casos reteremos sua receita médica física ou digital, para cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

2.3. DADOS SENSÍVEIS

Poderemos coletar dados classificados como sensíveis, a depender do tipo de serviço ou produto utilizado. Aqui, incluídos dados de crianças e adolescentes, quando o atendimento se destinar aos mesmos.

2.4. DADOS DE SERVIÇOS FARMACÊUTICOS

Armazenamos dados de serviços farmacêuticos realizados, para cumprimento de obrigações legais e regulatórias, bem como para melhoria dos serviços oferecidos e acompanhamento de histórico dos pacientes.

3. COM QUAIS FINALIDADES USAMOS SEUS DADOS?

3.1. NOSSOS PRINCÍPIOS


Com base em nosso cuidado com a privacidade dos nossos clientes, nos ancoramos em sólidos princípios para tratarmos dados pessoais, dessa forma:

- Tratamos dados apenas para finalidades específicas e propósitos legítimos, movidos pelo bom-senso, legalidade e boa-fé. Os dados são tratados de forma específica e explícita, isto é, nos preocupamos em tratar os dados especificamente informados de forma explícita e inequívoca aos nossos clientes;
- Reduzimos a quantidade de dados ao tratamento mínimo necessário, nos limitando aos dados pertinentes e imprescindíveis para a execução de nossas finalidades;
- Garantimos e asseguramos o livre acesso aos titulares de dados, com informações transparentes e precisas sobre quais dados são tratados e com quem são compartilhados.

3.2. POR QUE USAMOS OS DADOS?

a) Dados Cadastrais

Coletamos os seus dados para criarmos o seu cadastro. Com isso, podemos identificar você em todas as suas compras e você tem acesso ao clube de benefícios, por meio do qual poderemos lhe oferecer um serviço ainda melhor com benefícios personalizados.

	Política de Privacidade		Elaboração:	07/10/20
			Data Revisão:	13/12/24
	Documento:	CL-GRC-003	Revisão N°:	06
	Classificação:	Público	Página:	4/11
Este Documento e as informações nele contidos são privativos da CLAMED. A reprodução de quaisquer partes deste Documentos está condicionada à autorização da CLAMED.				

Sempre respeitando suas preferências de comunicação, escolhidas no momento do seu cadastro ou a qualquer tempo alteradas por meio da gestão de preferências, podemos enviar benefícios personalizados, descontos exclusivos e ações de marketing.

O seu endereço é coletado para que nós possamos realizar a entrega de seus produtos.

b) Dados de Compras

Armazenamos seu histórico de compras para o cumprimento de obrigações legais, para as suas solicitações de informações de compras, para fornecer benefícios e ofertas personalizados baseados em suas preferências de consumo, com base em seu consentimento.

Ressaltamos que não condicionamos o oferecimento de descontos ou ofertas personalizadas ao fornecimento de dados pessoais. Os nossos clientes possuem acesso a todos os descontos padrão da rede, independentemente do fornecimento ou não do CPF, ou qualquer outro tipo de identificação. A utilização do CPF em nossos programas de fidelização é realizada para a criação de promoções personalizadas aos nossos clientes, de acordo com o seu consentimento.

Além disso, esse histórico nos auxilia na gestão, administração, atendimento, ampliação e melhorias nos produtos e serviços oferecidos por nós.

c) Dados Sensíveis

Coletamos dados sensíveis para cumprir nossas obrigações legais e regulatórias, como por exemplo, o compartilhamento das receitas médicas e declarações de serviços farmacêuticos com os órgãos fiscalizadores.

d) Dados Anonimizados


Também com o objetivo de fornecer melhores serviços para você, poderemos utilizar os seus dados, de forma anonimizada, para realizar pesquisas e estatísticas e, com base no seu perfil e em conjunto com a indústria farmacêutica, ofertar a você descontos que são de seu interesse.

e) Dados Financeiros

Solicitamos seus dados financeiros para efetuar os pagamentos de suas compras, entretanto, os seus dados como número do cartão utilizado no pagamento não são armazenados pela CLAMED. Além disso, seus dados são utilizados para a prevenção de fraudes em compras online.

4. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS DADOS?

Para que possamos lhe oferecer os nossos serviços, podemos compartilhar seus dados com terceiros.

	Política de Privacidade		Elaboração:	07/10/20
			Data Revisão:	13/12/24
	Documento:	CL-GRC-003	Revisão N°:	06
	Classificação:	Público	Página:	5/11
<i>Este Documento e as informações nele contidos são privativos da CLAMED. A reprodução de quaisquer partes deste Documentos está condicionada à autorização da CLAMED.</i>				

O compartilhamento é realizado com base em medidas de proteção técnicas e jurídicas para garantir que os terceiros com os quais compartilhamos dados atuem em conformidade com a LGPD e com a nossa Política de Privacidade. Rotineiramente, realizamos avaliações e diligências nos terceiros com os quais temos relações de compartilhamento de dados pessoais.

4.1. Programas de Benefícios em Medicamentos (PBM)

Em programas de benefícios em medicamentos geridos por indústrias farmacêuticas e pelo Governo Federal (Farmácia Popular do Brasil), atuamos como operadores para realizar a venda do medicamento para os clientes previamente cadastrados nas plataformas dos programas.

4.2. Convênios

Em vendas realizadas por convênios com outras empresas, precisamos compartilhar seus dados com a empresa responsável para que seja possível efetivar o débito em folha e/ou outro benefício ofertado pela Convenente.

4.3. Plataformas de Logística e Transportadoras

Compartilhamos seu nome, endereço, nota fiscal, categoria do produto, dimensões e pesos da carga com transportadoras e plataformas de logística, no intuito de calcular a cotação do frete e fornecer a entrega mais otimizada, a fim de que o procedimento ocorra com maior rapidez e custo-benefício ao cliente, visando também o cumprimento de obrigações legais.


4.4. Parceiros de Tele-entrega

Realizamos o compartilhamento do seu nome, endereço e número de telefone com parceiros que prestam serviços de Tele-entrega, de forma que os dados são utilizados exclusivamente para a realização da entrega e disponibilizados apenas durante o período da entrega.

4.5. Operadoras de Cartão e Meios de Pagamento

Nas suas compras realizadas em nossas lojas virtuais e aplicativos, se o pagamento for realizado por meio de boleto, compartilhamos o seu nome, CPF e valor da compra com as instituições bancárias para a emissão do boleto. Caso a compra seja realizada através de cartão de crédito, compartilhamos os dados do seu cartão com as operadoras e processadoras, para que essas possam realizar suas validações de segurança e processar o pagamento da compra.

Além disso, os seus dados e informações de compras são compartilhados com instituições parceiras especializadas na identificação de fraudes em compras, garantindo que sejam enviados o mínimo de informações possíveis com base nos princípios da necessidade e proporcionalidade. Dessa forma,

	Política de Privacidade		Elaboração:	07/10/20
			Data Revisão:	13/12/24
	Documento:	CL-GRC-003	Revisão N°:	06
	Classificação:	Público	Página:	6/11
<i>Este Documento e as informações nele contidos são privativos da CLAMED. A reprodução de quaisquer partes deste Documentos está condicionada à autorização da CLAMED.</i>				

garantimos a prevenção de fraudes, e proporcionamos maior segurança aos nossos clientes de que seus cartões de crédito não serão utilizados de forma indevida.

4.6. Autoridades Públicas

Podemos também compartilhar seus dados com autoridades públicas para o cumprimento de obrigações legais, sanitárias ou regulatórias, em especial a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, Vigilâncias Sanitárias estaduais e municipais, Ministério da Saúde, Polícia Federal e Conselhos Regionais de Farmácia.

4.7. Plataformas de Monitoramento de Satisfação dos Clientes

Possuímos contrato com uma plataforma que possibilita o monitoramento da satisfação dos clientes, através do envio de pesquisas via e-mail, SMS e Widget. Para a participação nestas pesquisas,

com o seu consentimento, compartilharemos com a empresa responsável pelo envio e recebimento da pesquisa seus dados pessoais como: nome, e-mail e número do telefone celular.

5. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Apesar de todos os nossos produtos, negócios e experiências serem destinados a pessoas localizadas no Brasil, aplicando-se, portanto, a Lei Geral de Proteção de Dados, os dados pessoais que coletamos podem ser transferidos para outros países. Essa transferência ocorre por conta de alguns dos nossos fornecedores, que possuam suas operações no exterior, ou, por exemplo, quando os dados são armazenados em servidores de computação em nuvem localizados fora do Brasil.

Essas transferências envolvem apenas empresas que demonstram estar em conformidade com as leis aplicáveis e mantenham um nível de adequação semelhante ou até mesmo mais rigoroso do que o previsto na legislação brasileira.


Caso tenha qualquer dúvida em relação a quais são essas empresas, entre em contato conosco por meio dos canais apresentados no final desta política.

6. UTILIZAÇÃO DE COOKIES

Utilizamos cookies para melhorar o desempenho de nossas lojas virtuais e a sua experiência como usuário em nossos sites. Em nossos sites, sempre é possível ao usuário selecionar suas preferências de Cookies.

6.1. O que são Cookies?


Os cookies são pequenos arquivos de texto que um site, quando visitado, coloca no computador do usuário ou no seu dispositivo móvel, por meio do navegador de internet (browser). Usamos o termo

	Política de Privacidade		Elaboração:	07/10/20
			Data Revisão:	13/12/24
	Documento:	CL-GRC-003	Revisão N°:	06
	Classificação:	Público	Página:	7/11
Este Documento e as informações nele contidos são privativos da CLAMED. A reprodução de quaisquer partes deste Documentos está condicionada à autorização da CLAMED.				

“cookies” nesta política para fazer referência a todos os arquivos que recolhem informações dessa forma. Os cookies armazenam informações relacionadas com a navegação, retendo as suas preferências, como por exemplo, sua opção de idioma, seu tipo de navegador, entre outros. Os cookies recolhem também informações genéricas, registrando a forma como os usuários chegam e utilizam os sites ou a zona do país/países que acessam o site.

6.2. Quais tipos de Cookies coletamos e para que são usados?

CATEGORIA	FINALIDADE
Necessários	Esses cookies são necessários para o correto funcionamento do site e não podem ser desligados nos nossos sistemas. Eles são configurados em resposta às ações executadas pelo próprio titular no site e não identificam diretamente quem está navegando. Você pode configurar o seu navegador para bloquear ou alertá-lo sobre esses cookies, mas algumas partes do site não funcionarão. Importante destacar que estes cookies não armazenam qualquer informação pessoal identificável.
Desempenho	Esses cookies permitem contar visitas e fontes de tráfego para que se possa medir e melhorar o desempenho do nosso site. Eles ajudam a entender quais são as páginas mais e menos populares e a compreender como os visitantes se movimentam pelo site. Todas as informações recolhidas por esses cookies são agregadas e anônimas.
Funcionalidade	Esses cookies permitem que o site forneça funcionalidades e personalizações avançadas. Eles podem ser estabelecidos por nós ou por fornecedores externos cujos serviços são adicionados às páginas. Se você não permitir esses cookies, algumas dessas funcionalidades, ou mesmo todas, podem não atuar corretamente.
Publicidade	Esses cookies podem ser estabelecidos no site por parceiros de publicidade. Eles podem ser utilizados por estas empresas para construir um perfil sobre os seus interesses e mostrar-lhe anúncios relevantes em outros sites. Eles não armazenam diretamente informações pessoais, mas são baseados na identificação exclusiva do seu navegador e dispositivo de internet.

	Política de Privacidade		Elaboração:	07/10/20
			Data Revisão:	13/12/24
	Documento:	CL-GRC-003	Revisão N°:	06
	Classificação:	Público	Página:	8/11
<i>Este Documento e as informações nele contidos são privativos da CLAMED. A reprodução de quaisquer partes deste Documentos está condicionada à autorização da CLAMED.</i>				

6.3. Para que servem os Cookies?

Os cookies são usados para ajudar a determinar a utilidade, interesse e o número de utilizações dos sites, permitindo uma navegação mais rápida, eficiente e eliminando a necessidade de introduzir repetidamente as mesmas informações, uma vez que a colocação de cookies ajudará o site a reconhecer o seu dispositivo em uma próxima visita.

A qualquer momento o usuário pode, por meio do seu navegador de internet (browser), decidir ser notificado sobre a recepção de cookies, bem como bloquear a respectiva entrada no seu sistema.

A recusa de uso de cookies no site pode resultar na impossibilidade de ter acesso a algumas áreas ou de receber informação personalizada.

7. BASE LEGADA

Possuímos em nossa base dados pessoais e informações de clientes cadastrados anteriormente à Lei Geral de Proteção de Dados. Essa base, denominada base legada, possui informações de antes do dia 18/09/2020.

Conforme determinado na LGPD, ainda serão determinadas normas sobre a adequação progressiva de bancos de dados constituídos até a data de entrada em vigor desta Lei, consideradas a complexidade das operações de tratamento e a natureza dos dados.


Sendo assim, para estes dados atuaremos com base na boa fé, e levando em conta os nossos princípios de privacidade estipulados em 3.1, além de entendermos que é de legítimo interesse do cliente continuar usufruindo dos benefícios que já possuía, além do exercício regular de direitos da CLAMED, com base no Art. 63 da LGPD.

Em relação ao envio de comunicações e informações de marketing, poderemos contatá-lo desde que não tenha sido expressamente negado anteriormente, ou as preferências de comunicações não tenham sido alteradas.

8. QUAL O TEMPO DE RETENÇÃO DOS SEUS DADOS?

Contamos com uma Política Interna de Segurança da Informação com regras sobre a retenção e o descarte de dados pessoais, que define as diretrizes para determinar o período de retenção adequado para cada tipo de dado pessoal coletado, considerando a sua natureza, necessidade de coleta e finalidade de tratamento.

Dados pessoais são armazenados somente pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais foram coletados, salvo se houver qualquer outra razão para sua manutenção como, por exemplo, cumprimento de quaisquer obrigações legais, regulatórias, contratuais, entre outras, desde que fundamentadas em uma base legal.

	Política de Privacidade		Elaboração:	07/10/20
			Data Revisão:	13/12/24
	Documento:	CL-GRC-003	Revisão N°:	06
	Classificação:	Público	Página:	9/11
Este Documento e as informações nele contidos são privativos da CLAMED. A reprodução de quaisquer partes deste Documentos está condicionada à autorização da CLAMED.				

9. COMO PROTEGEMOS SEUS DADOS?

Nossa responsabilidade é cuidar dos seus dados pessoais e utilizá-los somente para as finalidades descritas nesta Política.

Para garantir a sua privacidade e a proteção dos seus dados pessoais, adotamos medidas técnicas e organizacionais de segurança e governança adequadas ao nosso mercado, incluindo o uso de técnicas de criptografia e outros sistemas de segurança da informação. Contamos com um programa de proteção de dados, com regras de boas práticas, políticas e procedimentos internos que estabelecem as condições de organização, regime de funcionamento, ações educativas, mecanismos de supervisão e de mitigação de riscos e outros aspectos relacionados ao tratamento de dados pessoais. Promovemos também treinamentos e ações educativas aos colaboradores das empresas do Grupo.

Nossas medidas para preservar seus dados contra acesso, uso, alteração, divulgação ou destruição não autorizados incluem a proteção física e lógica dos ativos, comunicações criptografadas, gestão sobre os acessos, adesão ao desenvolvimento seguro de software e políticas internas de conformidade que inserem a segurança no ciclo de vida dos nossos serviços.

Todos esses controles são continuamente revisados para acompanhar e reagir ao contexto de ameaças na internet. Ainda assim, não é possível garantir que os nossos serviços sejam completamente invioláveis. Mas fique tranquilo, contamos com equipes preparadas para detectar e responder prontamente, no caso da ocorrência de algum evento ou incidente que comprometa a segurança dos seus dados ou de nossos serviços.

10. QUAIS OS SEUS DIREITOS COMO TITULAR DE DADOS PESSOAIS?

Nós estamos comprometidos com o cumprimento de seus direitos e vamos explicar abaixo como você pode exercê-los. A lei brasileira lhe garante os seguintes direitos:


10.1. Confirmação de Acesso

Permite que você possa verificar se a CLAMED realiza qualquer atividade de tratamento com seus dados pessoais e, em caso positivo, requisitar uma cópia dos dados pessoais que nós temos sobre você.

10.2. Correção

Permite que você solicite a correção dos seus dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados. Tal correção também poderá ser realizada em nossas lojas físicas.

10.3. Anonimização, bloqueio ou eliminação

	Política de Privacidade		Elaboração:	07/10/20
			Data Revisão:	13/12/24
	Documento:	CL-GRC-003	Revisão N°:	06
	Classificação:	Público	Página:	10/11
<i>Este Documento e as informações nele contidos são privativos da CLAMED. A reprodução de quaisquer partes deste Documentos está condicionada à autorização da CLAMED.</i>				

Permite que você nos peça para: (a) anonimizar seus dados, de forma a que eles não possam mais ser relacionados a você e, portanto, deixem de ser dados pessoais; (b) bloquear seus dados, suspendendo temporariamente a possibilidade de os tratarmos; e (c) eliminar seus dados, caso em que apagaremos todos os seus dados sem possibilidade de reversão, salvo os casos previstos em lei.

É importante que você saiba desde já que, caso você solicite a exclusão de algum dado pessoal que precisamos manter por força de cumprimento de obrigação legal ou regulatória, não poderemos excluí-lo antes do prazo determinado na legislação. Após isso, exerceremos o seu direito de exclusão.

10.4. Informações sobre compartilhamento

Você tem o direito de saber as entidades públicas e privadas com as quais a CLAMED compartilha seus dados.

10.5. Informações sobre a possibilidade de não consentir

Permite que você tenha informações claras e completas sobre a possibilidade e as consequências de não fornecer consentimento dos seus dados. O seu consentimento, quando necessário, deve ser livre e informado. Portanto, sempre que pedirmos seu consentimento, você será livre para negá-lo – ainda que, nesses casos, seja possível que tenhamos que limitar benefícios referentes ao valor de nossos produtos e experiências como cliente.


10.6. Revogação de consentimento

Você tem o direito de retirar o seu consentimento em relação às atividades de tratamento que se fundamentam nessa base legal. No entanto, isso não afetará a legalidade de qualquer tratamento realizado anteriormente. Se você retirar o seu consentimento, talvez não possamos fornecer determinados benefícios e experiências, mas te avisaremos quando isso ocorrer. Para gerir suas preferências, acesse nossa página de Gestão de Preferências.

11. COMO VOCÊ PODE EXERCER ESSES DIREITOS?

Estamos sempre à disposição para esclarecer suas dúvidas e auxiliá-lo a exercer os seus direitos, para isso colocamos à sua disposição o nosso **Portal de Privacidade** e contamos com uma equipe de privacidade preparada para atendê-lo.

O histórico das suas solicitações será armazenado, pela nossa equipe de privacidade, pelo prazo de 5 (cinco) anos para possibilitar o exercício regular de direitos. Decorrido esse prazo, ele será excluído.

	Política de Privacidade		Elaboração:	07/10/20
			Data Revisão:	13/12/24
	Documento:	CL-GRC-003	Revisão N°:	06
	Classificação:	Público	Página:	11/11
<i>Este Documento e as informações nele contidos são privativos da CLAMED. A reprodução de quaisquer partes deste Documentos está condicionada à autorização da CLAMED.</i>				

12. Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

Em conformidade ao disposto no Art. 41 da Lei Geral de Proteção de Dados, o controlador deve indicar encarregado pelo tratamento de dados pessoais.

Nome: Kathyanni Tamires M. de Oliveira Santos

E-mail: compliance@clamed.com.br

Utilize o Portal da Privacidade para realizar solicitações e exercer seus direitos:

<https://www.clamed.com.br/portal-da-privacidade/>

13. REVISÃO DA POLÍTICA

A Política de Privacidade da CLAMED é rotineiramente atualizada, devido ao ambiente dinâmico das atividades de tratamento de dados no setor varejista, bem como devido às atualizações legais acerca do tema de privacidade e proteção de dados.