



Prefácio:

Qualquer pessoa, física ou jurídica, doravante nominada CLIENTE, que pretenda utilizar os serviços da **Livri Saúde**, deverá aceitar as Cláusulas de Uso e todas as demais políticas e princípios que as regem.

A ACEITAÇÃO DESTES TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS É INDISPENSÁVEL À UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA Livri Saúde em seus canais diretos de vendas de produtos e serviços. O CLIENTE deverá ler, certificar-se de haver entendido e aceitar todas as disposições estabelecidas nos Termos e Condições conferindo sua livre e expressa concordância nos termos aqui estipulados, autorizando a obtenção dos dados e informações conforme abaixo especificado, para que então seja efetuado com sucesso seu cadastro como CLIENTE nos sistemas de controle de gestão da Livri Saúde.

1. OBJETIVO

Nós da LIVRI viemos por meio desta política de termos de uso, demonstrar nossa preocupação com a sua privacidade, proteção, segurança e transparência de como os seus dados são utilizados por nós e a forma que coletamos, registramos, armazenamos, usamos, compartilhamos e eliminamos os seus dados pessoais coletados dentro das funcionalidades do site.

Assim, ao longo desta página, descreveremos como obtemos, armazenamos, utilizamos e compartilhamos os seus dados pessoais.

Ao realizar o acesso a uma de nossas páginas, você consente com os termos descritos nesta política sobre como os seus dados são tratados pela LIVRI. Esta política é aplicável para todos os nossos canais de relacionamento com clientes, sejam eles: Plataforma de acesso ao sistema de teleatendimento, SAC, sites e/ou aplicativos mobile. Caso não esteja de acordo com os termos definidos nesta política, você poderá descontinuar o acesso ou solicitar a exclusão de sua conta. Nós podemos alterar esta política a qualquer momento, mas não se preocupe em caso de qualquer mudança você será avisado por meio de nossos canais, para que possa reavaliar os termos e condições por ela estabelecidos, nos estritos termos do art. 2º da Lei Geral de Proteção de Dados.

2. DADOS QUE COLETAMOS

Para melhorar sua experiência em nosso site e para que possamos lhe oferecer nossos serviços e realizar o cumprimento das legislações, temos que realizar a coleta de alguns dados e dos documentos que nos forem fornecidos. Desta forma, é sua responsabilidade de mantê-los com sua exatidão e de forma atualizada.

Nós da LIVRI não nos responsabilizamos pela qualidade e veracidade dos dados que nos forem fornecidos. Desta forma, é sua responsabilidade de mantê-los atualizados.

2.1. DADOS CADASTRAIS E PERFIL

Para a realização do cadastro em nossos portais, você nos fornece dados que incluem seu nome completo, CPF, sexo, telefone, celular, data de nascimento, e-mail e uma senha de acesso. Também coletamos seu endereço completo e dados de seu cartão de crédito e débito, quando o acesso e a validação da compra for realizada por uma destas formas de pagamento. **Ademais, por questão de ordem contratual e regulatória, coletamos também a declaração de saúde do(s) Contratante(s), para que possamos dar o devido andamento ao cadastro do cliente em nossa plataforma de atendimento.**

2.2. CONSENTIMENTOS

Nós da LIVRI utilizamos algumas formas para validar a sua identidade no momento da coleta do seu consentimento. Em nossos canais de comunicação, utilizamos três formas:

- 01) Cadastro no site (<https://livrisaude.com.br>) ou no APP da Livri Saúde pela via celularmobile, para que possamos validar sua identidade no momento da captação, oportunidade em que efetuamos o armazenamento deste dado de formacriptografada.
- 02) **Ressaltamos que o Consentimento do Cliente permitirá a LIVRI compartilhar os dados pessoais e a declaração de saúde com terceiros ora outorgadoscontratualmente pela LIVRI para realizar exclusivamente a finalidade dos cadastros dos dados pessoais e demais validações contratuais inerentes ao plano escolhido pelo Cliente. Após as validações cadastrais e o contrato assinado pelo Cliente, nenhum dado pessoal ou dado sensível ficará em poder de terceiros, exceto para o atendimento da LIVRI TELEMEDICINA nos termos do contrato e hipótese de tratamento de dados nos termos do art. 7º, V da Lei Geral de Proteção de Dados.**
- 03) O consentimento expresso do presente termo também abrange as Informações recolhidas em teleconsultas: imagem, voz, dados de tráfego, e informações sobre a sua saúde.
- 04) Na forma da Lei Geral de Proteção de Dados, o consentimento para menores de 18anos deverão obrigatoriamente estar acompanhados com o consentimento formal de um dos Genitores ou do Representante Legal, art. 14, §1º.
- 05) O Titular de Dados Pessoais autoriza e consente que os atendimentos por áudio e video da LIVRI ou de empresas terceiras que atendam o contrato subsidiariamentepara a estrita finalidade a que se preza, as gravações em meio magnético pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses.

- 06) O consentimento dado no presente termo, foi coletado de forma clara e legítima por você, que poderá alterá-lo, conceder novas concessões ou até excluir-lo, momento que será informado as consequências da exclusão do consentimento.

2.3. DISPOSITIVOS MÓVEIS

Ao utilizar nossos serviços por meio de dispositivos móveis, nós podemos coletar sua geolocalização e ter acesso a outros recursos como a câmera e o armazenamento em seu aparelho. Essas preferências também podem ser gerenciadas diretamente nas configurações de seus dispositivos, vez que o acesso na plataforma de compra dos serviços fará as validações de atendimento pela área comercial com os dados informados pelo CLIENTE, sendo estes dados de sua total responsabilidade quanto a veracidade, no momento que os dados forem sendo preenchidos.

2.4. DADOS DO CADASTRO

Durante o cadastramento das informações pelo CLIENTE nos canais de comunicação da Livri Saúde, nesta coleta, os dados serão direcionados para a Central de Relacionamento para as validações de escolha do CLIENTE para contratação do plano, **mediante o seu consentimento** que deve ser realizado no ato de validação no APP da Livri Saúde, para que possamos ter total controle das informações prestadas no cadastro e para a área de relacionamento, nos termos da cláusula 2.2.

2.6 O CLIENTE declara nestes Termos de Uso que os dados cadastrais refletiram no termo de aceite da proposta de escolha realizada no APP da Livri Saúde, que em ato contínuo o CLIENTE, após a adesão autoriza o pagamento.

2.7 Os meios de pagamento da taxa de adesão do plano de saúde serão validados após a confirmação de adesão do **CLIENTE** ao contrato escolhido no APP da Livri Saúde, aceite dos termos de uso e consentimento do **CLIENTE**.

2.8 O CLIENTE deverá ainda preencher corretamente a declaração de saúde que será enviada para a Central de Relacionamento da Livri Saúde no qual será enviado um link para o **CLIENTE** para agendamento de consulta da Enfermagem da Livri Saúde e validação de sua declaração de saúde, nos termos da adesão do plano escolhido, pelo qual após ratificado deverá ser assinado eletronicamente pelo Cliente.

2.9 O CLIENTE ao final do processo de validação de todos os procedimentos acima descritos, uma via do contrato que deverá ser assinado pelo cliente e devolvido para a Livri Saúde finalizar o processo de adesão e deliberação do login e senha das ferramentas de utilização do plano de saúde, como App, cartão virtual, manual de utilização do beneficiário, entre outros.

3. COMO UTILIZAMOS OS DADOS COLETADOS

Nós da LIVRI temos a preocupação de esclarecer a você como utilizamos os dados que coletamos. Utilizamos suas informações para lhe oferecer o melhor serviço nos atendimentos nos canais de comunicação da WEB e o APP telemóvel. Mantemos seus dados armazenados apenas durante o tempo necessário para o cumprimento das finalidades propostas para o tratamento de cada um deles, estritamente para a finalidade de validação do plano contratado. Não se esqueça que você pode gerenciar suas preferências sempre que possível de acordo com as finalidades atribuídas para o tratamento.

Os seus dados serão armazenados em ambiente seguro e controlado, dentro do território brasileiro ou em caso de armazenamento em nuvem, haverá a transferência ou processamento dos dados fora do Brasil.

O prazo de armazenamento exigido por lei, é de no mínimo de 6 (seis) meses nos moldes do Marco Civil da Internet; O prazo mínimo de 5 (cinco) anos nos moldes do Código de Defesa do Consumidor ou mantidos por prazo superior por motivo de lei, caráter regulatório de assistência de classe ou ordem judicial.

Observado os prazos acima, serão excluídos de forma segura e se utilizados, serão anonimizados para fins de estudos e estatística.

Ainda, tendo em vista que não há sistema totalmente seguro, a LIVRI será responsável por eventuais danos apenas se comprovado o dolo ou a culpa.

3.1. DADOS CADASTRAIS E PERFIL

Utilizamos os dados para montarmos o seu perfil cadastral de acordo com as suas informações. Coletamos seu endereço para que, ao realizar um atendimento em algum dos canais da LIVRI, nós possamos realizar a condução de outros serviços constantes do atendimento telepresencial. Também necessitamos dos dados de seu cartão de crédito e débito para processar o pagamento de sua compra. Caso sua compra seja realizada via boleto, nós não coletaremos os dados referentes a seus cartões.

3.2. DADOS ANONIMIZADOS

Podemos utilizar alguns dados anonimizados para fins estatísticos e de pesquisa, buscando sempre melhorar os serviços por nós oferecidos. Também utilizamos dados anonimizados para mapear suas preferências e em conjunto com empresas parceiras podemos ofertar os descontos que mais se encaixam com o seu perfil.

3.5 DADOS PSEUDONIMIZADOS

Via de regra os dados cadastrados nossas bases de dados, para que não haja identificação primária dos dados coletados, nossa plataforma pseudonimiza os dados pessoais com máscaras literais, fato que impossibilita em primeiro plano a identificação dos Titulares de Dados em caso de algum evento de vazamento de dados oriundos da internet. Sentido que primamos pela segurança primária dos dados pessoais e sensíveis coletados nos cadastros e no atendimento da central de relacionamento.

4. PARA QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS

Para que possamos lhe oferecer nossos serviços da melhor maneira possível, nós precisamos compartilhar seus dados com alguns terceiros e parceiros, conforme descrito abaixo, estritamente nos termos da cláusula 2.2. Colocando sua privacidade sempre em primeiro lugar, nós utilizamos de salvaguardas, sejam elas técnicas e/ou contratuais, para que seus dados sejam enviados da maneira mais segura possível, respeitando os máximos critérios e padrões de segurança da norma ISO 27000 e demais normas correlatas.

4.1 OPERADORAS DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO

Ao realizar uma compra online, nós precisamos compartilhar os dados de seu cartão para as operadoras e processadoras dos cartões de crédito para a realização de validações antifraude e processamento do pagamento de sua compra. Em casos de pagamento via boleto, também precisamos compartilhar com instituições bancárias seus dados, como nome e CPF, para que seja possível a emissão do boleto. Também é possível efetuar o pagamento através do débito online, para essas situações você será redirecionado para a respectiva rede de internet banking.

4.2 PARCEIROS DE EMPRESAS DE REMOÇÃO DE PACIENTES – URGÊNCIAS MÉDICAS

Após a efetivação do contrato, para que o atendimento chegue em seu destino, nós precisamos compartilhar com as empresas de prestação de serviços de remoção e urgências médicas alguns dados como seu nome, endereço. Para a realização da entrega e cumprimentos de obrigações legais.

4.3 PARCEIROS HOSPITALARES

Também podemos compartilhar seus dados para hospitais indicados na rede credenciada ou fora desta para fins de atendimento médico presencial havendo necessidade após indicação médica da telemedicina e também para obter dados

estatísticos e de pesquisa. Mas não se preocupe, este compartilhamento só será realizado mediante seu consentimento em um dos nossos canais, ou em exceção no caso de atendimento emergencial, nos estritos termos do art. 7º, VII da Lei Geral de Proteção de dados, no estrito cumprimento regulatório da Lei.

4.4 PLATAFORMA DE TELEATENDIMENTO – LIVRI

LIVRI TELEMEDICINA é uma plataforma de atendimento médico não presencial e serviços no intuito de prover atendimento aos usuários/pacientes da plataforma, oferecendo nossos serviços regulados pelo contrato com a Operadora LIVRI. Desta forma, quando você se cadastrar na plataforma e informar seus dados, serão compartilhados com a LIVRI TELEMEDICINA possibilitando o atendimento telepresencial do médico, nos termos do contrato elegido pelo CLIENTE e assinado nos termos da Lei de Marco Civil da Internet.

4.5 OUTROS COMPARTILHAMENTOS

Também poderemos compartilhar seus dados em casos de requisições judiciais, solicitações de autoridades administrativas, tais como, mas não se limitando a: Procon, Anvisa etc.; investigações policiais e investigações antifraude, no estrito cumprimento do regulatório da Lei Geral de Proteção de Dados.

5. COOKIES:

Também coletamos e utilizamos cookies de navegação para reconhecer você e seus dispositivos utilizados durante sua navegação, a utilização é visando o aprimoramento de sua navegação e funcionalidade. Você pode personalizar suas preferências de cookies sempre que quiser, levando em consideração as configurações disponibilizadas nesta política.

Cookies são pequenos arquivos de texto armazenados no computador ou dispositivos móveis do usuário. Os cookies armazenam informações relacionadas com a navegação em nosso site, como por exemplo sua opção de idioma, seu tipo de navegador, etc. Isso faz com que sua visita se torne mais fácil, já que não pedimos a mesma informação várias vezes durante a navegação. Seu navegador então, pode retransmitir as informações em seu próximo acesso, considerando o tempo de vida de cada cookie utilizado.

Cookies são pequenos arquivos de texto armazenados no computador ou dispositivos móveis do usuário. Os cookies armazenam informações relacionadas com a navegação em nosso site, como por exemplo sua opção de idioma, seu tipo de navegador, etc. Isso faz com que sua visita se torne mais fácil, já que não pedimos a mesma informação várias vezes durante a navegação. Seu navegador então, pode retransmitir as informações em seu próximo acesso, considerando o tempo de vida de cada cookie utilizado.

Nosso site também utiliza web beacons, que são pequenos arquivos de imagem incorporados de forma invisível na página web e servem para coletar determinadas informações de seu computador, ou dispositivo móvel nos ajudando a gerenciar melhor o conteúdo disponível em nosso site.

- a. Tipos de Cookies Utilizadas pela LIVRI:
- Durante sua navegação, utilizamos os cookies listados abaixo para melhorar sua experiência com nossas páginas web.

CATEGORIA DE USO	FINALIDADE
Necessários	São fundamentais para viabilizar a navegação em nosso site, considerados necessários para que este funcione corretamente.
Preferências	Permitem que nosso site lembre suas preferências (opção de idioma) e possibilitam a adequação da forma como ele é exibido, identificando o tipo de dispositivo utilizado, o tipo de navegador, etc.
Estatísticas	Usamos o Google Analytics cookies e web beacons para coletar informações relacionadas com o tráfego na web e número de visitantes. Estas são ferramentas que nos permitem, por exemplo, medir o desempenho da navegação no nosso site.
Marketing	Tem por finalidade tornar a publicidade mais relevante para os usuários, evitando, por exemplo, a exibição de anúncios repetidos. Nós usamos o serviço Google AdWords para anunciar na página de resultados de pesquisa do Google. Ele utiliza cookies para exibir anúncios baseados em suas visitas anteriores no nosso site. Para obter mais informações sobre seus serviços e como entrar na lista de opt-out, consulte a página específica do Google sobre política de privacidade e configurações para os anúncios do Google .

- b. Como desabilitar os Cookies?

- Você pode desativar os cookies através das preferências de seu navegador. No entanto, é importante considerar que ao desabilitar alguns cookies considerados essenciais, a navegação ao site pode ser limitada, assim como as funcionalidades dos serviços oferecidos podem ser comprometidas.

- Veja como gerenciar cookies em cada um dos navegadores:

- **Internet Explorer**
- **Firefox**
- **Google Chrome**

6. COMO PROTEGEMOS SEUS DADOS

Nós implementamos medidas de segurança, sejam elas técnicas e organizacionais, para garantir a proteção de seus dados, como criptografia, monitoramento do ambiente e uso de protocolos seguros. Você também pode validar a segurança de sua conexão a partir das informações de conexão da página, essas informações estão presentes no

ícone de cadeado apresentado pelo seu navegador.

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

Você pode exercer seus direitos sempre que desejar através de uma solicitação por e-mail ao nosso Escritório de Privacidade no endereço eletrônico tecnologia@livrisaude.com.br. É por meio deste canal que você poderá solicitar o acesso a seus dados que são tratados em nossos ambientes, gerenciar seus consentimentos e até mesmo editar e excluir seus dados, assim como exercer todos os direitos garantidos a você pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Você também pode realizar a consulta e a correção (retificação) dos dados diretamente em nossos sites e aplicativos.

É importante considerar que mesmo que você solicite a exclusão de seus dados de nossas bases, nós teremos que manter alguns dados para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias. Mas ao fim dos períodos determinados nas legislações, nós iremos excluí-los.

Caso você retire o seu consentimento, poderá ter perda de funcionalidade dentro do APLICATIVO e se tornar indisponível.

8. INFORMAÇÕES GERAIS

8.1 LINKS EXTERNOS

Ao acessar nossos canais, você pode ser redirecionado para sites externos por meio de links. É importante considerar que esses sites possuem políticas próprias, neste caso você deverá aceitá-las ou não e nós não nos responsabilizamos pelo conteúdo descrito e pelos dados coletados nos sites em questão.

8.2 CUIDADOS QUE VOCÊ DEVE TOMAR

É importante considerar que nós não nos responsabilizamos por ações tomadas em sua conta, tais como compartilhamento de senhas ou em casos de acesso não autorizado a seu dispositivo pessoal. Desta forma, não se esqueça de sair de sua conta em caso de acessos em computadores compartilhados.

Também precisamos que você saiba que nós não enviaremos mensagens eletrônicas solicitando dados ou confirmações através de links e arquivos que possam ser executados em seus dispositivos, portanto nunca envie seus dados através desses canais. Sempre que necessário utilize os canais oficiais.

8.3 LEI APLICÁVEL E FORO

A nossa política seguirá o disposto em leis federais, independente de eventual conflito com leis estaduais ou de outro país, sendo competente o foro do local seu domicílio para resolver eventuais conflitos decorrentes desta política.

9. ATUALIZAÇÕES NA POLITICA DE PRIVACIDADE

Nós podemos alterar esta política a qualquer momento, mas não se preocupe, em caso de qualquer mudança você será avisado por meio de nossos canais, para que possa reavaliar os termos e condições por ela estabelecidos.

10. DISPOSIÇÃO GERAIS

Você reconhece a validade e autoriza as comunicações via SMS, e-mail, bem como outras formas digitais eficazes, aceitando a divulgação dos seus dados por esses meios no que se refere a efetiva prestação de serviços.

Atualização em 21/02/2022.