Política de Privacidade

**Aviso de Privacidade**

Data da última atualização: 06 de agosto de 2021.

A PRONTO PET HOME nasceu com uma super missão: conectar pais e mães de pet – que precisam de ajuda com seus bichinhos – a heróis que amam animais, possuem tempo disponível e querem dedicar a eles o mesmo carinho que seus pais e mães, proporcionando bem-estar para os animaizinhos. Com esse propósito, buscamos diariamente oferecer a melhor experiência para que você possa utilizar os nossos serviços e produtos com a mais alta qualidade. E, para isso, a sua privacidade, a segurança e a proteção dos seus dados pessoais são – e sempre serão – muito importantes para nós.

Entendemos que garantir a privacidade vai muito além do cumprimento da legislação. É respeitar nossos colaboradores, parceiros, clientes e potenciais clientes, bem como honrar nossos pilares de transparência, segurança, simplicidade e experiência positiva do usuário.

Assim, esse Aviso de Privacidade (“Aviso”) tem como objetivo apresentar, de forma simples e transparente, informações sobre como tratamos os seus dados pessoais quando você se relaciona com a PRONTO PET HOME: quais dados nós tratamos, para quais finalidades, com quem os compartilhamos, por quanto tempo os retemos e como os armazenamos e os mantemos seguros. Além disso, você encontrará nesse Aviso quais são os seus direitos relativos a essas informações e como exercê-los junto à PRONTO PET HOME.

Se ainda restarem quaisquer dúvidas sobre o tratamento dos seus dados, os nossos canais de atendimento indicados abaixo estão à sua disposição.

**1. Quem somos:**

**A** PRONTO PET HOME é Controladora de Dados Pessoais. Aqui seguem algumas informações importantes sobre nós:

* Nome empresarial: PRONTO PET HOME Agência Online de Serviços para Animais de Estimação Ltda
* Endereço: Av. das Nações Unidas, 12901 - 36.º andar - Brooklin Paulista, São Paulo - SP, 04578-910
* CNPJ: 20.274.100/0001-13

**2. Definições**

Para que você compreenda integralmente esse Aviso de Privacidade, seguem, abaixo, algumas definições importantes:

* **Dados pessoais** são todas as informações que te identificam ou permitem a sua identificação. Por exemplo, seu nome, CPF, e-mail, endereço, dados de contato, dados de cobrança, entre outros.
* **Dados pessoais sensíveis** são quaisquer Dados Pessoais que digam respeito à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, bem como dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico.
* **Encarregado/DPO** é a pessoa responsável por cuidar da sua privacidade e da proteção dos seus dados pessoais PRONTO PET HOME. Se você tiver qualquer dúvida sobre como os seus dados pessoais são tratados por nós, é esta pessoa quem vai te ajudar.
* **ID** é a abreviação de “identificação”. É um número de identificação que criamos para cada usuário que se cadastra em nossa plataforma.
* **Tratamento de dados pessoais** é qualquer operação realizada com dados pessoais, como, por exemplo, a coleta, utilização, acesso, processamento, armazenamento, eliminação, compartilhamento, entre outros.
* **Cookies** são pequenos arquivos-texto, colocados e armazenados no computador, smartphone ou outro dispositivo da internet quando você visita as nossas plataformas web, utilizados em grande parte para melhorar a experiência dos nossos usuários.
* **Criptografia** é uma medida de segurança que codifica informações, dificultando, dessa forma, que sejam decifradas por pessoas não autorizadas.
* **Firewall** é dispositivo físico e/ou lógico de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto de controle da rede. Sua função consiste em regular o tráfego de dados entre redes distintas e impedir a transmissão e/ou recepção de acessos nocivos ou não autorizados de uma rede para outra. Nesse sentido, o firewall é importante para bloquear a conexão feita entre uma máquina “infectada” e quem está por trás da tentativa de acesso não autorizado.

Toda vez que houver menção aos termos “PRONTO PET HOME”, “nós” ou “nossos”, estaremos nos referindo à PRONTO PET HOME Agência Online de Serviços para Animais de Estimação Ltda. (a “PRONTO PET HOME”). Da mesma forma, toda vez que mencionarmos “você”, “seu” ou “sua”, estamos nos referindo a você, titular de dados pessoais.

**3. Quais dados pessoais nós tratamos?**

Para iniciarmos e mantermos um relacionamento com você, herói ou cliente, de modo que seja possível a disponibilização e utilização dos nossos serviços de hospedagem, creche, pet sitter, passeios e atendimento veterinário, precisamos tratar alguns dos seus dados pessoais.

Estes dados podem ser coletados, por exemplo, quando você se cadastra em nossa plataforma, efetua ou recebe pagamentos através dela ou entra em contato com os nossos atendentes através do campo “Ajuda”. Esses dados podem ser distribuídos nas seguintes categorias:

* **Dados de cadastro:** nome, CPF, RG, e-mail, endereço, cidade, estado, país, CEP, telefone fixo, telefone celular, número do CRVM, gênero, idade, geolocalização, identificação profissional, fotos.
* **Dados financeiros:** dados bancários (banco, números da agência e da conta) e do cartão de crédito (nome, número, vencimento e código de segurança).
* **Dados de perfil:** redes sociais, localização, características de navegação, histórico de navegação, tempo de navegação, endereço de IP, tendências de compras e ID do serviço.
* **Dados profissionais:** dados fornecidos por você para participar de processo seletivo, tais como, mas sem se limitar, formação acadêmica, experiência profissional, perfil em redes sociais, conhecimento em idiomas, salário bruto e pretensão salarial.
* **Dados de saúde:** se você se candidatar a uma vaga para trabalhar conosco e tornar-se um membro do nosso time, podemos questionar se você possui alguma necessidade especial.
* **Dados de acesso ao nosso site:** quando você acessa nosso site, alguns outros dados pessoais são coletados de forma automática. Esses dados de acesso incluem, por exemplo, o nome do seu provedor de serviços de internet, o endereço de IP, informações sobre o navegador e o sistema operacional usado, bem como a duração média de uma visita e as páginas acessadas em nosso site.

**4. Como utilizamos os seus dados pessoais?**

Uma das principais diretrizes da PRONTO PET HOME é o respeito pelas pessoas. Assim, temos o compromisso de manter os seus dados pessoais seguros, vinculando-os unicamente a você e utilizando-os apenas para finalidades legítimas, específicas e aqui informadas neste Aviso.

**Relação comercial e intermediação**

Nós tratamos seus dados pessoais cadastrais e financeiros para que seja possível viabilizar a nossa relação comercial e de intermediação. Coletamos seus dados para que possamos fazer todo o processo de fornecimento dos nossos serviços, utilizando-os para: viabilizar o pagamento dos serviços e produtos ofertados por intermédio da nossa plataforma; estornos de valores e cancelamento de serviços; agendamento de serviços; fazer análise antifraude e garantir a sua segurança; realizar e excluir cadastros na plataforma; e gerenciamento de ocorrências. Para garantir um atendimento personalizado, especialmente se você entrar em contato conosco para alguma solicitação específica, também tratamos alguns dos seus dados de perfil. Por fim, podemos utilizar seus dados para realizar a entrega de produtos PRONTO PET HOME

**Comunicação e marketing**

Nós enviamos comunicados, mensagens publicitárias e promoções, bem como fornecemos informações sobre outros serviços e produtos que oferecemos e que possam ser adequados aos seus interesses, fazendo uso de todos os tipos de tecnologias e meios de comunicação disponíveis, seja por e-mail, SMS, aplicativos de mensagens, MMS, mala-direta, dentre outros.

PRONTO PET HOME, as nossas ações de comunicação e marketing podem ser iniciativas de qualquer das empresas. Sendo assim, as nossas ações de marketing e promoções externas visando atingir o nosso público e parceiros podem ser, por diversas vezes, feitas em conjunto.

Todos os comunicados enviados por e-mail disponibilizam um link com a opção de descadastramento do recebimento de comunicação direta (opt-out). Caso você efetue o opt-out e continue a receber estes comunicados, verifique se você não possui mais de um cadastro conosco, já que o processo de cancelamento é feito para cada e-mail de cadastro de usuário.

Também tratamos os seus dados para obter estatísticas genéricas para identificação do perfil de nossos clientes e desenvolvimento de nossas campanhas de comunicação e marketing de relacionamento. Nessa hipótese, geralmente os seus dados passam por um processo de codificação que faz com que não sejam associados a você.

**Contato para sugestões, reclamações ou pedidos de informação**

Em nosso site há alguns canais de comunicação que podem ser utilizados por você. Ao utilizar um destes canais, seus dados pessoais cadastrais serão transmitidos para nós e salvos, sendo utilizados somente para dar andamento ao seu contato. Quando você já é um cliente PRONTO PET HOME e entra em contato conosco, fazemos uma checagem dos seus dados para associarmos o seu contato ao seu cadastro. Nesse caso, podemos acessar também os seus dados de perfil e financeiros.

**Recrutamento de novos colaboradores**

No canal “Trabalhe Conosco”, caso você queira trabalhar com a D PRONTO PET HOME , realizamos a coleta de seus dados pessoais cadastrais e profissionais por meio de parceiros, como a Gupy. Para cumprir com as obrigações legais estabelecidas pela legislação vigente, também poderemos coletar dados pessoais relativos à sua saúde.

**Operações internas**

Por nos preocupar em melhorar sua experiência em nossa plataforma e consequentemente os nossos serviços, nós criamos métricas internas de avaliações e fortalecemos os nossos times de suporte. Contudo, às vezes as nossas plataformas podem apresentar alguma instabilidade e, para solucionarmos os problemas e fazermos testes, precisaremos tratar os seus dados pessoais. Da mesma forma, quando ocorrem erros em nossos processos/procedimentos internos, para investigá-los e corrigi-los, poderemos tratar os seus dados pessoais.

**Assegurar o cumprimento de obrigações legais e o exercício de nossos direitos**

Seus dados pessoais poderão ser utilizados para atendimento de obrigações dispostas em lei, regulamentações de órgãos governamentais, autoridades fiscais, poder judiciário e/ou qualquer outra autoridade competente. Podem, ainda, ser utilizados para resguardo dos nossos direitos e atuações em processos judiciais, administrativos e arbitrais.

**5.Com quem compartilhamos os seus dados pessoais?**

Para alcançar as finalidades acima descritas, nós compartilhamos os seus dados pessoais com PRONTO PET HOME, consultorias de publicidade e marketing, órgãos públicos, parceiros de negócio e prestadores de serviço em geral.

Para resguardar a sua privacidade e mantermos os seus dados seguros e protegidos, nós utilizamos instrumentos contratuais a fim de assegurar que terceiros que recebam seus dados pessoais confiram a eles a mesma proteção e segurança conferida pela PRONTO PET HOME.

Caso estejamos envolvidos em uma fusão, aquisição, reestruturação, falência ou venda de todos ou alguns de nossos ativos, compartilharemos com as entidades sucessoras ou com os novos proprietários os seus dados relacionados à transação e em observância à legislação aplicável de proteção de dados.

Você pode ter mais informações sobre os terceiros com quem compartilhamos os seus dados pessoais por meio de uma solicitação direta, conforme descrito abaixo, na seção “Quais são os seus direitos?”.

**5.1. Como trabalhamos com outras empresas do grupo** PRONTO PET HOME

Temos a missão de nos tornar a maior plataforma de produtos e serviços para animais de estimação, garantindo também a máxima comodidade a todos os elos da cadeia de animais de estimação: não apenas para tutores de animais, mas também para médicos, clínicas veterinárias, hospitais e lojas de animais de em todo o Brasil, criando assim um ecossistema PRONTO PET HOME.

A PRONTO PET HOME, nós recebemos e compartilhamos dados com as demais empresas do grupo PRONTO PET HOME. Podemos usar os dados fornecidos por essas empresas, e essas empresas podem usar os dados compartilhados por nós para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e anunciar os produtos e serviços ofertados por todas as empresas do grupo. Isso inclui:

* Ajudar a aprimorar os sistemas de infraestrutura e entrega;
* Entender como são utilizadas as nossas plataformas, serviços e produtos e das demais empresas do grupo;
* Promover a proteção, segurança e integridade das plataformas, serviços e produtos ofertados pelas empresas do grupo PRONTO PET HOME;
* Aprimoramento dos serviços das empresas do grupo PRONTO PET HOME da sua experiência ao usá-los, como fazer sugestões a você (por exemplo, de produtos ou de conteúdo que possa lhe interessar), personalização de recursos e conteúdos, ajuda para realizar compras ou transações e exibição de ofertas e anúncios relevantes sobre os produtos e serviços ofertados pela PRONTO PET HOME
* Fornecer integrações que possibilitem a conexão de suas experiências com o PRONTO PET HOME com outros produtos e serviços das empresas do grupo. Por exemplo, permitir que você faça login na PRONTO PET HOME.

**6. Quais são os seus direitos?**

1. Você, enquanto titular de dados pessoais, possui os seguintes direitos relativos às suas informações pessoais:
2. Solicitar a confirmação da existência do tratamento dos seus dados pessoais;
3. Solicitar o acesso aos seus dados pessoais;
4. Corrigir ou solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
5. Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou excessivos;
6. Solicitar a portabilidade dos dados a outro fornecedor de produtos ou serviços similares;
7. Solicitar a eliminação dos dados coletados e utilizados com base no seu consentimento;
8. Obter informações completas sobre as entidades públicas ou privadas com as quais compartilhamos os seus dados; e
9. Quando a atividade de tratamento necessitar do seu consentimento, a qualquer momento você poderá revogá-lo.

Para exercer os seus direitos ou esclarecer qualquer tipo de dúvida sobre como seus dados pessoais são tratados pela PRONTO PET HOME, você pode nos contatar através do e-mail dpo@prontopethome.com.br.

**7. Cookies**

A PRONTO PET HOME se utiliza de cookies para permitir a correta identificação dos seus usuários, além de melhorar a qualidade de informações oferecidas no seu portal. Cookie é um pequeno arquivo adicionado ao seu dispositivo ou computador para fornecer uma experiência personalizada de acesso. Os cookies ajudam a analisar o tráfego de internet e nos permitem saber quando você visitou um site específico. Destacamos que os cookies não dão acesso ao seu computador ou revelam informações além daquelas que você escolhe compartilhar conosco.

Nós usamos cookies, por exemplo, para contar quantos visitantes recebemos no nosso website, qual publicidade teve mais cliques e visualizações, quais conteúdos são mais acessados, e possibilitar que você navegue sem complicação e de forma ágil. Nós contabilizamos o clique identificando juntamente o ID do usuário que clicou, no caso de usuários cadastrados.

Você pode desabilitar os cookies nas configurações do seu navegador, mas alguns deles são necessários para possibilitar a utilização do nosso website.

Saiba mais sobre os cookies que utilizamos acessando a Política de cookies do grupo PRONTO PET HOME.

**8. Por quanto tempo tratamos os seus dados pessoais?**

Reteremos seus dados pessoais pelo tempo que for necessário para cumprir a finalidade para a qual foram coletados, a menos que um período de retenção mais longo seja necessário para cumprir obrigações legais ou resguardar direitos, os nossos e os seus.

Para determinar o período de retenção de seus dados pessoais, nos baseamos nos seguintes critérios:

* Se temos uma obrigação legal ou contratual de reter os dados pessoais;
* Se os dados são necessários para resguardarmos os nossos direitos; e
* Se os dados pessoais são necessários para mantermos registros comerciais e financeiros precisos.

**9. Como mantemos seus dados seguros?**

Aplicamos as medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os seus dados pessoais, em observância às boas práticas no mercado.

São adotadas medidas administrativas, técnicas e físicas, controles tecnológicos e procedimentos que visam proteger os seus dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

Destacamos algumas das medidas aplicadas:

* Firewalls;
* Monitoramento de Segurança;
* Software antivírus;
* Backup e recuperação;
* Teste de penetração externa e interna; e
* Due diligences pré-contratuais.

**10. Dúvidas**

Para obter mais informações ou sanar dúvidas sobre este Aviso, você pode nos contatar através do contato@prontopethome.com.br. Ou, ainda, você pode contatar diretamente nosso Encarregado/DPO, Vinicius Guarnieri Sala, através do e-mail dpo@prontopethome.com.br.

**11. Atualização**

Pode ser que algumas informações aqui disponibilizadas sejam atualizadas ou alteradas. Por isso, aconselhamos que você consulte este Aviso de Privacidade periodicamente.