

# MEU PET CLUB ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA LTDA.

CNPJ 43.039.919/0001-00

## POLÍTICA DE PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

Versão 2.0 - Vigente a partir de 21 de maio de 2026

### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Esta Política de Proteção e Privacidade de Dados Pessoais aplica-se a todas as pessoas naturais cujos dados são tratados pelo Meu Pet Club no contexto de suas atividades, incluindo:

- (i) titulares de planos contratados junto ao Meu Pet Club;
- (ii) responsáveis por pets (dependentes) cadastrados nos planos;
- (iii) visitantes e usuários do site e das plataformas digitais do Meu Pet Club;
- e
- (iv) parceiros, prestadores de serviços e demais pessoas que interajam com o Meu Pet Club no exercício de suas atividades.

Ao contratar os serviços ou acessar as plataformas do Meu Pet Club, o titular declara ter lido e compreendido esta Política. A recusa ao fornecimento de determinados dados poderá inviabilizar a prestação dos serviços a ele associados.

### 1 – IDENTIFICAÇÃO DO CONTROLADOR

A presente Política de Proteção e Privacidade de Dados Pessoais é aplicada pela MEU PET CLUB ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 43.039.919/0001-00, com sede na Rua Heitor S. de França, 396, Centro Cívico, Curitiba – PR, doravante denominada simplesmente "Controlador" ou "Meu Pet Club", responsável pelas decisões referentes ao tratamento de dados pessoais realizados em suas plataformas e operações.

## 2 – DADOS PESSOAIS COLETADOS

O Meu Pet Club coleta as seguintes categorias de dados pessoais dos titulares:

- a) Dados cadastrais: nome completo, CPF, RG ou documento de identificação, data de nascimento, endereço residencial ou comercial, e-mail e número de telefone.
- b) Dados do pet (dependente do plano): nome, espécie, raça, sexo, idade e histórico de atendimentos veterinários. (O histórico veterinário do pet não se enquadra na categoria de dados pessoais sensíveis prevista no art. 5º, II da LGPD.)
- c) Dados financeiros: forma de pagamento, dados bancários para reembolso, histórico de cobranças, renovações e reembolsos.
- d) Dados de comunicação: registros de atendimentos, chamados, reclamações e demais interações com o Meu Pet Club por qualquer canal.
- e) Dados de navegação: endereço IP, tipo e versão do dispositivo e do navegador, páginas acessadas e tempo de permanência nas plataformas digitais do Meu Pet Club.

## 3 – FINALIDADES E BASES LEGAIS DO TRATAMENTO

O Meu Pet Club realiza o tratamento de dados pessoais de seus titulares exclusivamente para as finalidades descritas abaixo, cada qual vinculada à respectiva base legal prevista na Lei nº 13.709/2018 (LGPD):

FINALIDADE	BASE LEGAL – LGPD
Cadastro de titulares e dependentes (pets), ativação e gestão de planos contratados, processamento de reembolsos e atendimento via rede credenciada.	Execução de contrato – Art. 7º, V
Processamento de pagamentos, cobranças, renovações e cancelamentos decorrentes do vínculo contratual.	Execução de contrato – Art. 7º, V
Envio de comunicações operacionais relacionadas ao plano (alertas, atualizações de cobertura e avisos de cobrança).	Execução de contrato – Art. 7º, V

<b>FINALIDADE</b>	<b>BASE LEGAL – LGPD</b>
Cumprimento de obrigações legais e regulatórias (Código de Defesa do Consumidor, legislação tributária, previdenciária e demais normas aplicáveis).	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória – Art. 7º, II
Envio de ofertas, promoções e novidades do Meu Pet Club (marketing direto), condicionado ao consentimento prévio do titular.	Consentimento do titular – Art. 7º, I
Prevenção a fraudes, verificação de identidade e proteção da segurança das operações e plataformas.	Legítimo interesse do controlador – Art. 7º, IX
Análise de uso das plataformas, personalização da experiência do titular e melhoria de produtos e serviços.	Legítimo interesse do controlador – Art. 7º, IX
Exercício regular de direitos do Meu Pet Club em processos administrativos, arbitrais ou judiciais.	Exercício regular de direitos – Art. 7º, VI

O Meu Pet Club avaliou, mediante teste de ponderação, que as finalidades fundamentadas em legítimo interesse não afetam de forma desproporcional os direitos e liberdades dos titulares, sendo compatíveis com as expectativas razoáveis destes no contexto da relação contratual. O titular pode opor-se ao tratamento baseado em legítimo interesse a qualquer momento, conforme descrito na Seção 9 desta Política.

O consentimento concedido para o recebimento de comunicações de marketing pode ser revogado a qualquer tempo, sem prejuízo dos tratamentos realizados anteriormente com fundamento no consentimento já manifestado.

#### **4 – COMPARTILHAMENTO DE DADOS COM TERCEIROS**

Para viabilizar a prestação dos serviços contratados e o cumprimento das obrigações legais aplicáveis, o Meu Pet Club poderá compartilhar dados pessoais com as seguintes categorias de destinatários:

- a) Rede credenciada de prestadores de serviços veterinários: para viabilizar o atendimento dos beneficiários nas clínicas, hospitais e profissionais que integram a rede do Meu Pet Club.
- b) Parceiros de processamento de pagamentos e serviços financeiros: para cobrança, processamento de transações e pagamento de reembolsos.
- c) Fornecedores de tecnologia e infraestrutura de TI: provedores de computação em nuvem, plataformas de CRM, sistemas de atendimento e outros recursos tecnológicos utilizados na operação.
- d) Autoridades públicas, órgãos regulatórios e poder judiciário: quando exigido por determinação legal, judicial ou regulatória.

Todo compartilhamento é realizado nos limites das finalidades descritas nesta Política e, quando aplicável, amparado por instrumentos contratuais que impõem aos destinatários obrigações de confidencialidade e conformidade com a LGPD.

Transferência Internacional de Dados: alguns parceiros, especialmente provedores de computação em nuvem e infraestrutura de TI, podem armazenar ou processar dados pessoais em servidores localizados fora do Brasil. Nesses casos, o Meu Pet Club assegura que a transferência internacional ocorre em conformidade com o art. 33 da LGPD, mediante contratos com cláusulas específicas de proteção de dados, adoção de padrões de segurança equivalentes aos exigidos pela legislação brasileira ou outras salvaguardas aceitas pela ANPD.

## **5 – PRAZO DE RETENÇÃO DOS DADOS**

O Meu Pet Club manterá os dados pessoais pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades que motivaram o tratamento, observados os seguintes critérios:

- a) Dados cadastrais e contratuais: durante a vigência do contrato e por até 5 (cinco) anos após o encerramento da relação contratual, para atendimento a obrigações legais e exercício regular de direitos.

- b) Dados financeiros e tributários: pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, conforme exigências da legislação fiscal e tributária aplicável (Código Tributário Nacional e legislação correlata).
- c) Dados tratados com base no consentimento do titular: até a revogação do consentimento ou enquanto persistir a finalidade que motivou o tratamento, o que ocorrer primeiro.
- d) Dados de navegação e logs de acesso: pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses, conforme determinado pelo art. 15 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), podendo ser mantidos por até 1 (um) ano para fins de segurança e melhoria contínua dos serviços.
- e) Dados necessários ao exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais: pelo prazo prescricional aplicável à respectiva ação ou procedimento.

Findo o prazo de retenção aplicável, os dados serão eliminados de forma segura ou anonimizados, salvo quando a lei ou regulamentação vigente determinar prazo superior.

## **6 – MEDIDAS DE SEGURANÇA**

O Meu Pet Club adota medidas técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perdas, alterações, divulgações indevidas ou qualquer forma de tratamento inadequado, em conformidade com o art. 46 da LGPD. Entre as principais medidas adotadas, destacam-se:

- a) Criptografia de dados em trânsito e em repouso nos sistemas que tratam informações dos titulares.
- b) Controle de acesso baseado em perfis de usuário, com autenticação e aplicação do princípio do menor privilégio.
- c) Monitoramento contínuo de sistemas e redes para detecção de atividades suspeitas ou acessos não autorizados.
- d) Realização periódica de backups para assegurar a disponibilidade e a integridade dos dados.

- e) Treinamentos regulares das equipes sobre proteção de dados pessoais e boas práticas de segurança da informação.
- f) Gestão de contratos com operadores e fornecedores, incluindo cláusulas de confidencialidade e conformidade com a LGPD.

O Meu Pet Club revisa continuamente suas práticas de segurança para adequá-las à evolução tecnológica e às melhores práticas do mercado.

## **7 – INCIDENTES DE SEGURANÇA**

Em caso de incidente de segurança que resulte em destruição, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado a dados pessoais, o Meu Pet Club adotará as seguintes providências:

- a) Avaliação imediata do incidente para identificar sua natureza, alcance e os riscos gerados aos titulares afetados.
- b) Comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) no prazo estabelecido pela legislação aplicável, quando o incidente for de risco ou dano relevante aos titulares.
- c) Comunicação aos titulares afetados, de forma clara e acessível, sempre que o incidente puder lhes causar risco ou dano relevante, com informações sobre a natureza dos dados comprometidos, as medidas de mitigação adotadas e os canais disponíveis para esclarecimentos adicionais.

O titular que suspeitar de uso indevido de seus dados pessoais poderá contatar a Encarregada de Dados pelos canais indicados na Seção 8 desta Política.

## **8 – ENCARREGADA DE DADOS (DPO)**

O Meu Pet Club designou como Encarregada de Dados (Data Protection Officer – DPO), responsável por atuar como canal de comunicação entre o Controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD):

**Encarregada:** Bianca Hamad

**E-mail:** [privacidade@meupetclub.com.br](mailto:privacidade@meupetclub.com.br)

**Formulário:** [https://share.hsforms.com/1mE\\_LCecrS22\\_2KPqp9RDTgtuvgm](https://share.hsforms.com/1mE_LCecrS22_2KPqp9RDTgtuvgm)

A Encarregada observará os prazos legais para resposta às solicitações e atenderá a todas as exigências legais e regulatórias aplicáveis.

## **9 – DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS E COMO EXERCÊ-LOS**

Nos termos do art. 18 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), o titular dos dados pessoais possui os seguintes direitos, que podem ser exercidos a qualquer momento, de forma gratuita e facilitada:

**I – Confirmação de existência de tratamento.** O titular pode solicitar a confirmação de que o Meu Pet Club realiza ou não o tratamento de seus dados pessoais.

**II – Acesso aos dados.** O titular pode solicitar acesso aos dados pessoais que o Meu Pet Club possui sobre ele, bem como informações sobre a origem, as finalidades do tratamento e os terceiros com quem os dados são eventualmente compartilhados.

**III – Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.** O titular pode solicitar a retificação de seus dados pessoais sempre que identificar informações incorretas, incompletas ou desatualizadas.

**IV – Anonimização, bloqueio ou eliminação.** O titular pode solicitar a anonimização, o bloqueio ou a eliminação de dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD.

**V – Portabilidade dos dados.** Observada a regulamentação da ANPD, o titular pode solicitar a portabilidade de seus dados pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto.

**VI – Eliminação dos dados tratados com consentimento.** O titular pode solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com base no consentimento, ressalvadas as hipóteses em que a lei autoriza ou obriga a conservação dos dados.

**VII – Informação sobre compartilhamento.** O titular pode solicitar informações sobre as entidades públicas e privadas com as quais o Meu Pet Club compartilhou ou poderá compartilhar seus dados.

**VIII – Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento.** O titular pode ser informado sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa, nos casos em que o consentimento for a base legal adotada.

**IX – Revogação do consentimento.** O titular pode revogar o consentimento a qualquer momento, mediante manifestação expressa. A revogação não afeta a licitude do tratamento realizado antes do pedido. Após a revogação, os dados poderão ser mantidos quando houver outra base legal que justifique o tratamento.

**X – Oposição ao tratamento.** O titular pode opor-se ao tratamento de seus dados pessoais realizado com fundamento em legítimo interesse ou em outra hipótese de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento da LGPD ou quando entender que o tratamento não é necessário ou proporcional à finalidade declarada.

### **9.1 – Como exercer os direitos**

O titular poderá exercer seus direitos por meio dos seguintes canais, atendidos pela Encarregada de Dados Bianca Hamad:

**E-mail:** [privacidade@meupetclub.com.br](mailto:privacidade@meupetclub.com.br)

**Formulário:** [https://share.hsforms.com/1mE\\_LCecrS22\\_2KPqp9RDTgtuvgm](https://share.hsforms.com/1mE_LCecrS22_2KPqp9RDTgtuvgm)

O Meu Pet Club responderá às solicitações dentro dos prazos legais estabelecidos pela ANPD, sem qualquer ônus ao titular. Para garantia de segurança, poderá ser solicitada comprovação de identidade do requerente antes da análise do pedido.

## **10 – TERMOS E DEFINIÇÕES**

Para fins de compreensão desta Política, aplicam-se as seguintes definições:

**ANPD** – Autoridade Nacional de Proteção de Dados, órgão da administração pública federal, integrante da Presidência da República (art. 55-A da LGPD).

**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 (art. 5º, XI da LGPD).

**Consentimento** – Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada (art. 5º, XII da LGPD).

**Controlador** – Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais (art. 5º, VI da LGPD).

**Dados Pessoais** – Qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, como nome, CPF, endereço, dados bancários e localização (art. 5º, I da LGPD).

**Eliminação** – Exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado (art. 5º, XI da LGPD).

**Encarregado de Dados** – Pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a ANPD (art. 5º, VIII da LGPD).

**IP** – Conjunto de números que identifica o computador dos visitantes e usuários na internet.

**Operador** – Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador (art. 5º, VII da LGPD).

**Política** – Esta Política de Proteção e Privacidade de Dados Pessoais do Meu Pet Club.

**Titular** – A pessoa natural cujos dados pessoais são objeto de tratamento (art. 5º, V da LGPD).

**Tratamento** – Toda operação realizada com dados pessoais, como coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração (art. 5º, X da LGPD).

**Uso Compartilhado de Dados** – Comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados

pessoais por órgãos públicos ou entre estes e entes privados, com autorização específica, para modalidades de tratamento permitidas.

**Violação de Dados** – Incidente de segurança que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento.

## 11 – APROVAÇÃO E REVISÃO

Esta Política foi aprovada pelos representantes legais do Meu Pet Club e pela Encarregada de Dados, entrando em vigor na data de sua aprovação. Permanecerá vigente até a aprovação de nova versão, sendo revista, em regra, anualmente, ou em período inferior, sempre que houver alteração relevante na legislação aplicável, nas atividades de tratamento de dados ou nas práticas do Meu Pet Club que tornem necessária sua atualização. Alterações materiais serão comunicadas aos titulares pelos canais habituais de relacionamento antes de sua entrada em vigor.

## 12 – CONTROLE DE VERSIONAMENTO

<b>Elaborado por:</b>	Eticca Compliance
<b>Data de Criação:</b>	04/03/2024
<b>Revisado por:</b>	LTG Advogados
<b>Data de Revisão:</b>	20/05/2026
<b>Aprovado por:</b>	Diretoria
<b>Data de Aprovação:</b>	21/05/2026
<b>Classificação:</b>	Público
<b>Versão:</b>	2.0