

Política de Privacidade – CALMA SAÚDE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA.

1. Introdução

A CALMA (“nós”, “nosso” ou “nossa”) respeita sua privacidade e está comprometida em proteger os dados pessoais dos usuários (“Usuário” ou “Você”) que utilizam nossa plataforma digital (“Plataforma”).

Esta Política de Privacidade (“Política”) descreve como ocorre a coleta, utilização, compartilhamento, proteção e armazenamento dos dados pessoais, além de esclarecer os direitos garantidos aos titulares conforme a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**.

A CALMA atua exclusivamente como **conciERGE digital**, conectando você a médicos independentes, fornecedores, parceiros regulatórios e à D9 Tecnologia, empresa responsável pela infraestrutura tecnológica, telemedicina, processamento de pagamentos e gestão de documentos.

O tratamento técnico dos dados pessoais é realizado pela **D9 Tecnologia Ltda.**, empresa independente com política própria, disponível para consulta em: <https://www.d9tecnologia.com.br>

Caso você não concorde com os termos desta Política de Privacidade da CALMA e/ou com a Política de Privacidade da D9 Tecnologia, solicitamos que não prossiga com o uso da Plataforma e não forneça seus dados pessoais.

Ao utilizar a Plataforma, você declara que leu, entendeu e aceita integralmente os termos desta Política e autoriza o tratamento e o compartilhamento dos dados conforme descrito.

2. Dados que coletamos

A coleta de dados na interface da CALMA e o envio para o software de operações (D9 Tecnologia) ocorrem para possibilitar a correta prestação dos serviços, incluindo a conexão com médicos, fornecedores e autoridades regulatórias, bem como para aprimorar a experiência do Usuário e cumprir obrigações legais.

Os dados coletados e suas respectivas finalidades incluem:

a) Dados cadastrais

- **Informações coletadas:** Nome completo, E-mail, Telefone (incluindo WhatsApp), Sexo, CPF, Data de Nascimento, nº do CRM/UF (para profissionais da saúde).
- **Finalidades:**
 - i) Identificar e autenticar o Usuário;
 - ii) Cumprir obrigações relacionadas à prestação dos serviços;
 - iii) Ampliar o relacionamento com o Usuário, incluindo o envio de novidades, informações e conteúdos relevantes;
 - iv) Enriquecer a experiência do Usuário na plataforma;
 - v) Promover produtos, serviços e funcionalidades disponíveis.

b) Dados de identificação digital

- **Informações coletadas:** Endereço IP, porta lógica de origem, versão do sistema operacional, geolocalização, registros de data e hora das ações realizadas, telas acessadas, ID da sessão, cookies.
- **Finalidades:**
 - i) Identificar e autenticar o Usuário;
 - ii) Cumprir obrigações legais e contratuais;
 - iii) Aprimorar as funcionalidades e a segurança da Plataforma;
 - iv) Compreender melhor o uso da plataforma e enriquecer a experiência do Usuário.

c) Dados de pagamento

- **Informações coletadas:** Banco, Agência, Conta, Chave Pix.
- **Finalidade:**
 - i) Cumprir obrigações relacionadas ao processamento de pagamentos para os serviços contratados pelo Usuário.

d) Dados de questionários e pesquisas opcionais

- **Informações coletadas:** Respostas a questionários, enquetes ou pesquisas enviadas pela CALMA ou D9 Tecnologia.
- **Finalidade:**
 - i) Aprimorar os serviços oferecidos e compreender melhor as

necessidades e interesses do Usuário, visando personalizar sua experiência.

e) Dados recebidos de bases de terceiros

Informações coletadas: Nome, e-mail e telefone (incluindo WhatsApp) de usuários que anteriormente se relacionavam com a **HUMORA AGENCIAMENTO DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA (“HUMORA”)**, empresa que prestava apoio à compra e importação de produtos estrangeiros e encerrou essa atividade.

Finalidade:

- i) Dar continuidade, sem interrupção, ao apoio à compra e importação de produtos estrangeiros para usuários que autorizaram expressamente essa migração;
- ii) Viabilizar o contato com o titular para confirmação da migração e obtenção do consentimento específico e destacado exigido para dados sensíveis, nos termos do art. 11 da LGPD.

Apenas dados cadastrais são recebidos nessa migração — dados médicos, de saúde ou sobre histórico de compras realizado junto à HUMORA não são compartilhados com a CALMA. Está plenamente assegurado o direito de recusa ou de solicitar a exclusão dos dados a qualquer momento, pelos canais indicados nesta Política.

A coleta ocorre sempre mediante consentimento e para finalidades legítimas e informadas.

3. Finalidade do tratamento

Os dados pessoais são tratados para:

1. Criar e gerenciar seu cadastro na Plataforma;
2. Conectá-lo a médicos, fornecedores e parceiros envolvidos no processo;
3. Preparar e encaminhar documentação para a ANVISA e outros órgãos regulatórios;
4. Viabilizar importação de produtos à base de cannabis medicinal;
5. Compartilhar informações com a D9 Tecnologia para execução de serviços de telemedicina, pagamentos e gestão documental;
6. Cumprir obrigações legais e regulatórias;
7. Melhorar a experiência do Usuário na Plataforma e fornecer suporte adequado.

4. Compartilhamento de dados

Ao utilizar a CALMA, você autoriza expressamente o compartilhamento dos seus dados com:

- **D9 Tecnologia:** responsável pelo ambiente tecnológico e pela operação da plataforma
 - **D9 TECNOLOGIA LTDA.,**
 - **CNPJ: 51.217.741/0001-60**
- **D9 Med:** responsável pelo ambiente virtual de telemedicina para acesso e realização de consultas médicas
 - **D9 Med Ltda.**
 - **CNPJ: 61.687.994/0001-50**
- **Médicos independentes:** para realização de consultas e emissão de prescrições;
- **Fornecedores e parceiros internacionais:** para importação, entrega e logística dos produtos;
- **Autoridades regulatórias, incluindo a ANVISA:** para cumprimento de exigências legais;
- **Prestadores de serviços essenciais:** como processadores de pagamento, serviços de nuvem e segurança da informação.

Cada parceiro possui responsabilidades próprias e políticas de privacidade independentes.

4.1. Origem dos dados e transição da operação da HUMORA

A HUMORA prestava serviço de apoio à compra e importação de produtos estrangeiros, incluindo intermediação de pagamento, frete e autorização de importação junto à ANVISA. Essa atividade foi encerrada e passou a ser realizada por parceiros comerciais terceiros, como a CALMA.

Para viabilizar a continuidade do atendimento, a HUMORA compartilhou com a CALMA exclusivamente os dados cadastrais (nome, e-mail e telefone/WhatsApp) dos usuários que autorizaram expressamente essa migração, mediante consentimento específico e destacado, conforme comunicação enviada diretamente pela HUMORA. Nenhum dado relativo condições de saúde ou sobre o histórico de compras realizado junto à HUMORA foi compartilhado com a CALMA.

O titular cujos dados tenham sido migrados nessas condições possui os mesmos direitos previstos na Seção 8 desta Política, incluindo o direito de solicitar, a qualquer momento, a exclusão de seus dados ou informações sobre

a origem do tratamento, mediante contato pelos canais indicados nesta Política.

5. Transferência internacional de dados

Para viabilizar a importação dos produtos prescritos e determinados serviços tecnológicos, poderá ocorrer transferência internacional de dados para parceiros localizados fora do Brasil, com a finalidade de efetivação da importação pretendida.

Essas transferências seguem as exigências da LGPD e utilizam salvaguardas adequadas para garantir a segurança e a legalidade do tratamento.

6. Armazenamento dos dados

A CALMA não realiza armazenamento de dados pessoais. Nossa função é exclusivamente de **concierge**, sem guardar ou manter bases próprias.

Todos os dados são armazenados e tratados pela **D9 Tecnologia**, conforme os termos e prazos previstos na Política de Privacidade própria da D9, disponível em <https://www.d9tecnologia.com.br>

Profissionais médicos também podem armazenar informações e documentos pelo prazo exigido por lei ou por normas dos conselhos profissionais.

Utilização de dados para pesquisas e comunicações

A CALMA poderá utilizar determinados dados pessoais, tais como nome, e-mail, endereço e informações de perfil, para as seguintes finalidades adicionais, sempre em conformidade com a LGPD:

- **Pesquisas internas e aprimoramento dos serviços:** os dados poderão ser utilizados de forma agregada e, quando possível, devidamente anonimizados, para análises estatísticas, pesquisas de mercado e avaliação do desempenho da Plataforma, sem identificação individual dos usuários.
- **Comunicações e marketing:** a CALMA poderá utilizar as informações de contato para enviar conteúdos, comunicações institucionais, informativos sobre serviços, novidades e materiais de interesse do usuário, inclusive relacionados a campanhas e eventos.

A qualquer momento, o titular poderá optar por não receber comunicações promocionais ou revogar o consentimento previamente

fornecido, utilizando os canais de contato indicados nesta Política ou os mecanismos de descadastramento disponíveis nas próprias comunicações.

Para finalidades de **pesquisas internas, análises estatísticas, inteligência de mercado, divulgação de informações à imprensa e campanhas publicitárias**, os dados pessoais poderão ser tratados de forma **anonimizada**, ou seja, sem qualquer possibilidade de identificação individual do Usuário.

A anonimização é realizada conforme as boas práticas de segurança da informação e em estrita observância aos princípios da LGPD, garantindo que nenhuma informação pessoalmente identificável seja utilizada nessas situações.

O tratamento para fins de marketing e comunicação é realizado com base no **legítimo interesse** da CALMA (art. 7º, IX, LGPD) e/ou no **consentimento do titular** (art. 7º, I, LGPD), assegurando-se o direito de oposição conforme a legislação aplicável.

7. Proteção dos dados

A segurança das informações é prioridade, e os parceiros responsáveis pelo tratamento adotam diversas medidas de proteção, tais como:

- **Criptografia de acesso:** garantindo a transmissão segura de dados;
- **Tokens de validação para APIs:** assegurando comunicação restrita e autenticada;
- **Infraestrutura conforme padrões internacionais:** utilização de servidores e protocolos certificados;
- **Ambientes isolados e firewalls privados:** para proteção contra acessos não autorizados;
- **Monitoramento contínuo:** auditoria e prevenção de incidentes de segurança.

Ainda que a CALMA não realize o armazenamento direto, exige que todos os parceiros adotem medidas técnicas e administrativas adequadas para proteção dos dados pessoais.

8. Direitos do titular de dados

Nos termos da LGPD, você tem direito a:

1. **Confirmação da existência de tratamento** dos seus dados;
2. **Acesso aos dados** pessoais que possuímos sobre você;

3. **Informação sobre a origem dos dados**, quando não coletados diretamente do titular, incluindo dados recebidos de bases de terceiros conforme a Seção 4.1 desta Política;
4. **Correção** de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
5. **Anonimização, bloqueio ou eliminação** de dados desnecessários ou tratados em desconformidade;
6. **Portabilidade** dos dados para outro fornecedor, quando aplicável;
7. **Eliminação** dos dados tratados com base no consentimento, exceto quando houver obrigação legal de retenção;
8. **Informações sobre compartilhamento** de dados com entidades públicas ou privadas;
9. **Revogação do consentimento**, quando esta for a base legal utilizada;
10. **Revisão de decisões automatizadas**, se houver.

Para exercer seus direitos, entre em contato pelo e-mail juridico@calmasaude.com.br informando claramente sua solicitação. Poderemos solicitar comprovação de identidade antes de atender ao pedido.

9. Bases legais para o tratamento

O tratamento de dados pessoais realizado pela CALMA e pelos parceiros tem fundamento nas seguintes hipóteses legais:

- **Execução de contrato** ou de procedimentos preliminares (art. 7º, V, LGPD);
- **Cumprimento de obrigação legal ou regulatória** (art. 7º, II, LGPD);
- **Consentimento do titular** (art. 7º, I, LGPD) e, para dados sensíveis, consentimento específico e destacado (art. 11, I, LGPD), especialmente aplicável a dados relacionados à saúde e a transferências internacionais;
- **Legítimo interesse** (art. 7º, IX, LGPD), quando aplicável e desde que não prevaleçam direitos e liberdades fundamentais do titular.

10. Retenção e eliminação

Os dados serão mantidos apenas pelo tempo necessário para cumprir as finalidades previstas nesta Política e obrigações legais ou regulatórias. Após esse prazo, serão eliminados de forma segura, exceto quando a lei exigir sua manutenção por período superior.

Os dados pessoais e os registros de utilização da plataforma, após coleta pela CALMA, são armazenados em ambiente seguro pelo software de operações

responsável pela infraestrutura tecnológica, observando os prazos e requisitos legais aplicáveis.

Esses dados são mantidos pelo prazo de até **6 (seis) anos** após a exclusão da conta do usuário, prazo este definido com base em obrigações legais, regulatórias e para fins de proteção jurídica.

Esse período poderá ser estendido caso:

- haja processos de auditoria em andamento;
- exista ordem judicial ou determinação legal para retenção adicional;
- ou qualquer outra obrigação regulatória que exija a preservação dos dados.

Para informações e documentos cadastrados pelo próprio usuário, aplicam-se as regras previstas nos Termos de Uso da plataforma, incluindo prazos específicos para disponibilização e possibilidade de download dos dados antes da exclusão definitiva.

Expirados os prazos aplicáveis e não havendo obrigação legal de retenção, os dados serão **excluídos de forma definitiva e irreversível**, sem possibilidade de recuperação.

11. Serviços tecnológicos integrados à plataforma

Para viabilizar a experiência completa do usuário e a prestação dos serviços oferecidos pela CALMA, utilizamos uma **plataforma tecnológica especializada**, operada pela empresa **D9 Tecnologia Ltda.**, inscrita no **CNPJ nº 51.217.741/0001-60**, responsável por módulos que dão suporte a todas as etapas da jornada do usuário.

Os módulos integrados incluem:

- **Plataforma de gestão de cadastro, documentação e aquisição de produtos (D9Pro):** para organização de informações, prescrições médicas e documentos regulatórios;
- **Plataforma de intermediação de pagamentos (D9Pag):** por meio da qual os usuários podem realizar pagamentos relacionados às consultas médicas e à aquisição de medicamentos;

Cada módulo da plataforma segue regras próprias de segurança, privacidade e armazenamento de dados, sempre em conformidade com a legislação aplicável e com os prazos previstos nesta Política.

As empresas envolvidas nessa operação, com as quais os dados são compartilhados são:

- **D9 Tecnologia:** responsável pelo ambiente tecnológico e pela operação da plataforma
 - **D9 TECNOLOGIA LTDA.**
 - **CNPJ: 51.217.741/0001-60**
- **D9 Med:** responsável pelo ambiente virtual de telemedicina para acesso e realização de consultas médicas
 - **D9 Med Ltda.**
 - **CNPJ: 61.687.994/0001-50**

12. Alterações desta Política

Podemos atualizar esta Política a qualquer momento. Em caso de alterações relevantes, você será informado pelos canais oficiais da Plataforma.

13. Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a CALMA indica um Encarregado de Proteção de Dados (Data Protection Officer – DPO), responsável por atuar como canal de comunicação entre a CALMA, os titulares de dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

O DPO tem como principais atribuições:

- Orientar os usuários e esclarecer dúvidas sobre o tratamento de dados pessoais realizado pela CALMA e seus parceiros tecnológicos;
- Receber e processar solicitações dos titulares de dados relativas a seus direitos previstos na LGPD;
- Interagir com a ANPD em assuntos relacionados à privacidade e proteção de dados;
- Recomendar boas práticas de governança e segurança da informação no âmbito da CALMA.

O contato com o Encarregado de Proteção de Dados poderá ser feito pelo e-mail: juridico@calmasaude.com.br sendo este o canal oficial para todos os assuntos envolvendo privacidade e proteção de dados pessoais.

calma

Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo/SP para resolver quaisquer controvérsias relacionadas a esta Política, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.