



## TERMO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

**Data da atualização mais recente: Setembro/ 2020**

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (doravante "LGDP"), disponibilizamos este aviso de privacidade abrangente, e a este respeito informamos o seguinte:

### **1.- Responsável pela proteção de dados pessoais.**

IKÊ ASSISTÊNCIA BRASIL S.A, suas subsidiárias (doravante "IKÊ"), com sede na Alameda Rio Negro, nº 500, 10º e 11º andares – CEP 06544-000, Alphaville, no município de Barueri – SP, é responsável pelo tratamento e proteção de seus dados pessoais e/ou de seus membros familiares, que, se aplicável.

Você pode consultar este Aviso de Privacidade a qualquer momento no site <https://ikeassistencia.com.br/>

### **2.- Informações sobre nossa Política de Privacidade.**

Nossa política de privacidade está em conformidade com o artigo 2º da Lei Geral de Proteção de Dados, com objetivo de: (i) responder aos pedidos dos titulares para o exercício de seus direitos, e (ii) incentivar e garantir a proteção dos dados pessoais que detivemos.

Para todos os relacionados ao processamento e proteção de seus dados pessoais e/ou aos de seus familiares que você nos fornece, você pode entrar em contato com nosso oficial de privacidade ou conformidade enviando um e-mail para o seguinte endereço <<inserir e-mail do contato da IKE Brasil>>

### **3.- Objetivos.**

A principal razão pela qual a IKÊ coleta seus dados pessoais é fornecer-lhe os serviços de assistência que você precisa, informá-lo sobre as mudanças nos termos e condições nele e avaliar a qualidade do serviço e cuidado que prestamos a você. Para os propósitos mencionados acima, obteremos seus dados pessoais por qualquer um dos seguintes meios:

- Por telefone e/ou chamadas de vídeo. - Quando você nos fornece diretamente com seus dados pessoais.
- Pessoalmente. - Quando você nos fornece seus dados diretamente em nossos escritórios, em nossa casa ou quando viemos fornecer ou executar qualquer um de nossos serviços.

A IKÊ tratará os dados pessoais somente para executar as suas obrigações contratuais conforme produtos adquiridos por você junto à IKÊ, ou outras definidas durante a vigência dos contratos. Igualmente, a IKÊ não coletará, usará, acessará, manterá, modificará, divulgará, transferirá ou, de outra forma, tratará dados pessoais, sem a ciência e autorização e anuência ao presente termo. A IKÊ tratará os Dados Pessoais em observância à todas as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis e às políticas e normas aplicáveis e impostas pelas autoridades brasileiras.

#### **4. Dados pessoais a serem protegidos**

Para realizar os propósitos indicados neste termo, coletaremos dados pessoais dentro das seguintes categorias:

- (i) contato de identificação e autenticação;
- (ii) dados financeiros e/ou financeiros;
- (iii) dados fiscais;
- (iv) dados demográficos;
- (v) dados biométricos relativos a impressões digitais com o objetivo de identificar e provar sua identidade; e
- (vi) sensível.

##### **4.1. Dados pessoais sensíveis.**

A IKÊ reconhece que os Dados Pessoais Sensíveis estão sujeitos a um maior rigor legal e, portanto, exigem maior proteção técnica e organizacional. Assim, quando a IKÊ realizar operações de Tratamento de Dados Pessoais Sensíveis, deve garantir que as proteções técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança destas informações sejam implementadas, como por exemplo, a criptografia. A IKÊ concorda em realizar o Tratamento de Dados Pessoais Sensíveis apenas quando estritamente necessário para cumprir com as disposições contratuais.

A IKÊ assegurará que os Dados Pessoais não sejam acessados, compartilhados ou transferidos para terceiros (incluindo subcontratados, agentes autorizados e afiliados) sem a sua anuência. Caso a você autorize estas operações de tratamento, a IKÊ garante que tais terceiros se obriguem, por escrito, a garantir a mesma proteção aos Dados Pessoais estabelecida neste Contrato. A IKÊ será responsável por todas as ações e omissões realizadas por tais terceiros, relativas ao Tratamento dos Dados Pessoais, como se as tivesse realizado.

Por isso, empreendemos que os dados pessoais sensíveis coletados sob a prestação de nossos serviços de assistência serão tratados sob as medidas de segurança mais rigorosas que garantem sua confidencialidade.

##### **4.2. Dados pessoais de menores e pessoas em estado de interdição.**

Informamos que é de nosso interesse particular e especial, cuidar das informações pessoais de menores e pessoas em estado de interdição. O proprietário que nos fornece dados pessoais de menores ou liminares, declara sob um protesto de verdade que exerce autoridade parental ou tutela sobre eles, e aceita em seu nome os termos deste aviso de privacidade. A IKÊ processará e protegerá esses dados pessoais sob rigorosas medidas de segurança e confidencialidade. Nos casos em que a IKÊ identifica que um menor forneceu suas informações pessoais sem o consentimento da pessoa que exerce sua autoridade parental ou tutela, a IKÊ pode cancelar tais informações

##### **4.3. Dados pessoais de terceiros.**

A IKÊ pode processar dados pessoalmente identificáveis e de contato de terceiros quando você nos fornecer essas informações para que tais terceiros sejam contatados em sua capacidade como referências pessoais para validar as informações fornecidas por você. Ao fornecer essas informações, você reconhece que informou tais terceiros sobre o uso de seus dados e obteve consentimento prévio deste último para que a IKÊ possa processá-los para os propósitos acima indicados. A IKÊ pode obter dados de identificação e autenticação de terceiros que o titular autoriza a realizar vários procedimentos relacionados aos serviços de suporte em seu nome.

##### **4.4. Propósitos Primários de Tratamento.**

A IKÊ processará os dados pessoais descritos neste Aviso, para realizar qualquer ou todas as atividades necessárias para o desenvolvimento e cumprimento das obrigações decorrentes dos serviços que incluem os seguintes propósitos:

- Credenciar e verificar sua identidade de acordo com nossos procedimentos e políticas, incluindo verificação de seus dados de Credencial de Eleitor, Passaporte, Carteira de Motorista.
- Forneça-lhe as informações solicitadas e resolva quaisquer dúvidas que você tenha sobre os termos e condições dos serviços de assistência que você tem direito a receber.
- A IKÊ pode entrar em contato com você através de chamadas telefônicas, enviando comunicações através de e-mails, mensagens curtas e outros meios físicos e/ou eletrônicos de comunicação, bem como visitas domiciliares. O acima, para qualquer situação relacionada ao uso e gerenciamento dos serviços, bem como para informá-lo de qualquer benefício a que você se tornou acessório como resultado deles.
- Gestão e oferta de serviços, bem como fazer relatórios, previsões e análises sobre o uso e qualidade dos serviços.
- Participar e acompanhar investigações e revisões de reclamações e/ou reclamações relacionadas à prestação de serviços assistenciais.
- Participe de conselhos e consultas via chat e/ou qualquer outro meio.
- Para tentar fornecer-lhe um serviço telefônico de qualidade, para o qual podemos registrar as chamadas atendidas.
- Venda de serviços adicionais.
- Conformidade regulatória e/ou contratual.

#### **4.5. Propósitos Secundários de Tratamento.**

São aqueles que não dão origem à relação comercial entre você e a IKÊ, mas que são de grande utilidade para fornecer-lhe um melhor serviço e desenvolver nossos legítimos interesses comerciais.

- Levantamentos, avaliação e acompanhamento dos serviços assistenciais prestados.
- Entre em contato com você para sua opinião e experiências sobre os serviços de suporte prestados.
- Marketing, publicidade, prospecção comercial e perfil, na medida e extensão permitidas pelas disposições legais aplicáveis.
- Fortalecendo nossas marcas, podendo selecionar e usar comentários que você posta nas redes sociais em relação à IKÊ.

#### **4.6. Recusa em processar dados pessoais para fins secundários.**

Caso você não queira que seus dados pessoais sejam processados para os propósitos secundários mencionados, ou qualquer um deles, você pode negar-nos o seu consentimento a partir deste momento enviando sua solicitação ao nosso oficial de privacidade ou conformidade, (<<inserir e-mail da IKE Brasil>>), que lhe dirá o procedimento a seguir para exercer seu direito. Sua recusa a este respeito não pode ser motivo para negarmos os serviços de assistência a os quais você tem direito.

#### **5. Transferência de dados pessoais.**

A IKÊ poderá transferir seus dados pessoais para entidades nacionais e estrangeiras, sem exigir seu consentimento nos casos mencionados abaixo, de modo que, para o cumprimento dos fins primários indicados no numeral 4 (quatro) deste aviso de privacidade, os dados pessoais podem ser transferidos para as seguintes pessoas naturais ou morais, sem exigir legalmente o seu consentimento em termos do artigo 37 da LFPD :

##### **Não sujeito a consentimento:**

- Terceiros, nacionais ou estrangeiros que você autorizar a ser fornecido com informações relacionadas aos serviços de assistência, bem como aqueles terceiros com quem temos um contrato celebrado que é ou pode ser de seu interesse, particularmente para a realização de viagens nacionais ou estrangeiras e você contratou os serviços de assistência de concierge (concierge)
- Às empresas do Grupo IKÊ para que esta possa entrar em contato, direta ou indiretamente, para realizar atividades promocionais e/ou oferecer produtos e/ou serviços que tais empresas possam comercializar e/ou fornecer de

forma independente ou em conjunto com a IKÊ. Informamos que as empresas que fazem parte do Grupo IKÊ operam sob as políticas de privacidade que cumprem as disposições aplicáveis correspondentes.

- Empresas internacionais com as quais temos uma relação comercial ou comercial e que também se dedicam à prestação de serviços de assistência no exterior.
- Autoridades competentes e terceiros em casos legalmente prestados, a fim de cumprir as disposições legais correspondentes, bem como para o esclarecimento de incidentes, exercício de qualquer direito, tratar situações de saúde e atender a casos de urgência ou força maior.
- Empresas ou instituições com as quais temos um contrato celebrado ou a ser mantido que seja de seu interesse, a fim de conceder benefícios.

#### **Necessário para obter seu consentimento:**

A identificação pessoal e os dados de contato podem ser transferidos para as seguintes pessoas morais, nesse caso, exigimos que você nos conceda seu consentimento.

- Empresas com atividades comerciais, com a finalidade de prospecção comercial e venda de produtos ou serviços próprios ou dessas empresas.
- Empresas com atividades promocionais, marketing e publicidade, a fim de realizar estudos, pesquisas de mercado, disseminar publicidade e fazer de seus conhecimentos diferentes promoções que possam ser de seu interesse.
- Empresas com atividades bancárias e financeiras, a fim de oferecer-lhe produtos e serviços dessas empresas ou marca compartilhada

Se você não representar sua recusa em fazer essas transferências, ou qualquer uma delas, entenderemos que você nos deu seu consentimento. Você pode expressar sua recusa a partir deste momento enviando um e-mail para nosso oficial de privacidade ou conformidade, que lhe dirá o procedimento a seguir para exercer seu direito.

#### **6. Direitos de terceiros ao acesso dos dados.**

Nos termos da lei aplicável, você tem o direito de saber quais dados pessoais temos, para que usamos e os termos de uso que lhes damos (Access). Também é seu direito solicitar a correção de suas informações pessoais se elas estiverem desatualizadas, imprecisas ou incompletas (Retificação); removemos de nossos registros ou bancos de dados quando considera que não está sendo usado corretamente (Cancelamento); bem como objeto ao uso de seus dados pessoais para fins específicos (Oposição). Esses direitos são conhecidos como Direitos ARCO.

Para o exercício de qualquer um dos direitos da ARCO, você deve enviar a respectiva solicitação via endereço de e-mail ao nosso oficial de privacidade ou conformidade ([datospersonales@lkeassistencia.com](mailto:datospersonales@lkeassistencia.com)), que irá informá-lo sobre o procedimento e requisitos para o exercício desses direitos, prazos de resposta, como efetivamente aplicaremos seu direito, e atenderá a quaisquer perguntas, reclamações ou comentários que você tenha sobre eles.

#### **7. Mecanismos e procedimentos para revogar seu consentimento.**

Nos termos da lei aplicável, você pode revogar o consentimento que nos deu. No entanto, é importante notar que em todos os casos sua solicitação não será apropriada ou podemos encerrar o uso imediatamente, pois é possível que por alguma obrigação legal precisamos continuar processando seus dados pessoais.

Para revogar seu consentimento, você deve enviar sua solicitação via endereço de e-mail para nosso oficial de privacidade ou conformidade, que irá informá-lo sobre o procedimento e requisitos para o exercício deste direito, prazos de resposta, como vamos fazer cumprir seu direito, e atenderá a quaisquer perguntas, reclamações ou comentários que você tenha a este respeito.

#### **8. Opções que você tem que limitar o uso ou divulgação de dados pessoais.**

Além do procedimento e exercício dos direitos referidos nos numerais 6 (seis) e 7 (sete) deste aviso de privacidade, você pode limitar o uso ou divulgação de dados pessoais de qualquer uma das seguintes maneiras:

- Para e-mails que enviamos a você para fins promocionais, de marketing e/ou de publicidade, você pode expressar sua recusa por meio de um e-mail endereçado ao nosso oficial de privacidade ou conformidade, (<<inserir e-mail da IKE Brasil), no qual você solicita que não usemos suas informações pessoais para fins promocionais, publicitários e/ou de marketing. Para obter mais informações, você pode entrar em contato com nosso oficial de privacidade ou conformidade.
- Da mesma forma, você pode se cadastrar no Cadastro Público para Evitar Publicidade da Procuradoria Federal do Consumidor (PROFECO). Em relação à última opção, você pode obter informações entrando diretamente na PROFECO ou entrando na seguinte liga: <<inserir e-mail>>
- Se necessário, informamos que você tem o direito de ir ao Instituto Nacional de Transparência e Acesso à Informação e Proteção de Dados Pessoais (INAI) para impor qualquer não conformidade relacionada ao processamento de seus dados pessoais pela IKÊ.

## 9. Uso de cookies e web beacons.

Informamos que a IKÊ possui tecnologias eletrônicas (cookies e web beacons) que nos permitem coletar dados de sua atividade eletronicamente e simultaneamente enquanto você entra em contato conosco através do nosso site: [www.lkeassistencia.com.br](http://www.lkeassistencia.com.br)

Os dados coletados são os seguintes:

- Informações sobre o tipo de navegador que você usa.
- Informações sobre o horário e o tempo que você ficou em nossa página.
- Seções visualizadas em nossa página.
- Informações sobre as páginas que você visitou antes de entrar: [www.lkeassistencia.com.br](http://www.lkeassistencia.com.br)
- Informações sobre as páginas que você visitou depois de entrar: [www.lkeassistencia.com.br](http://www.lkeassistencia.com.br)
- Seu endereço IP.

Usamos esses dados para realizar os propósitos secundários de processamento, descritos no ponto 4.5 acima deste Aviso de Privacidade

Os dados coletados por meio dessas tecnologias serão para uso exclusivo da IKÊ, portanto, tais dados não estarão sujeitos a transferências nacionais ou internacionais.

A qualquer momento você pode desativar o uso dessas tecnologias e você pode consultar este procedimento em nossa política de cookies, localizada em nosso site [www.lkeassistencia.com.br](http://www.lkeassistencia.com.br)

## 10. Modificações neste Termo de Privacidade.

Reservamo-nos o direito a qualquer momento de fazer modificações ou atualizações a este aviso de privacidade levando em conta desenvolvimentos legislativos, políticas internas ou novos requisitos para a prestação ou oferta de nossos serviços de assistência. A versão atualizada estará disponível ao público através de qualquer um dos seguintes meios:

- Anúncios visíveis em nossos escritórios
- Em nosso site, que sugerimos que você visite com frequência.
- Podemos enviá-lo para você no último e-mail que você forneceu.

O procedimento de notificação via Internet é o seguinte: (i) entrar em nosso site<<inserir página completa que será disponibilizado esse termo>>. Em caso de modificações ou atualizações deste Aviso de Privacidade, haverá um aviso que lhe agrada; (ii) acessar a Liga de Avisos de Privacidade; (iii) lá você encontrará a versão atual com a data da atualização mais recente.

**11. Programa de proteção de dados:** A IKÊ, em conformidade com as melhores práticas de mercado, compromete-se a instituir e manter um programa proteção de Dados Pessoais eficaz, de acordo com eventuais parâmetros estabelecidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados e em linha com os dispositivos do artigo 50 da Lei Geral de Proteção de Dados.

**12. Registro de informações:** A IKÊ manterá devidamente atualizados os registros das operações de Tratamento de Dados Pessoais, que conterà a categoria dos dados tratados, os sujeitos envolvidos na atividade, qual a finalidade das diversas atividades de tratamento realizadas e por quanto tempo os Dados Pessoais serão processados e armazenados após o cumprimento de sua finalidade originária.

**13. Medidas e controles de segurança:** A IKÊ declara possuir e, caso não possua, concorda em implementar medidas para proteger as informações pessoais tratadas e uma política de segurança da informação, a qual deverá determinar medidas técnicas e administrativas capazes de garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações tratadas. Tal política deverá, sem se limitar a, instituir medidas técnicas de controle, devendo constar, no mínimo:

- condução de constantes treinamentos com os funcionários da companhia
- sistema de detecção de invasão ou tentativa de invasão pela internet, incluindo, mas não se limitando a contenção de vírus e drives maliciosos;
- solução que possibilite a encriptação dos Dados Pessoais tratados em razão do presente contrato, quando necessário e de acordo com o nível de sensibilidade e volume das informações;
- sistemas que previnem a acoplagem de qualquer sistema móvel de carregamento de informações ou dispositivos relacionados; e
- um profissional ou terceiro designado, para figurar como ponto focal responsável pelas medidas de segurança aplicadas.

**14. Direito de conduzir auditorias:** Com a celebração do presente contrato, a IKÊ disponibilizará, quando solicitado, toda documentação necessária para demonstrar cumprimento às obrigações estabelecidas neste CONTRATO e na legislação de proteção de dados aplicável.

**15. Confidencialidade das Auditorias:** As partes concordam que qualquer auditor ou empresa de segurança terceirizada que celebre um contrato com a IKÊ deverá (i) usar as informações confidenciais da IKÊ somente para fins de inspeção ou auditoria; (ii) manter as informações confidenciais da IKÊ (incluindo quaisquer informações relativas a seus clientes) confidenciais; e (iii) tratar os Dados Pessoais em observância às regras aqui estabelecidas para o Tratamento de Dados pela IKÊ

**16. Atualização dos dados:** A IKÊ deverá assegurar que as informações pessoais tratadas em razão da finalidade celebrada neste instrumento permaneçam corretas e devidamente atualizadas, devendo as informações desatualizadas serem imediatamente corrigidas ou excluídas.

**17. Transferência internacional:** Caso seja necessária a transferência internacional de Dados Pessoais para o cumprimento do presente Contrato, a IKÊ deverá informar previamente a você e garantir a implementação das medidas de segurança necessárias para a garantia da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos Dados Pessoais transferidos.

**18. Direitos dos titulares:** Sempre que necessário, deverá a IKÊ executar o atendimento das requisições realizadas por titulares de dados, providenciando, de forma imediata, ou no máximo em 24 (vinte e quatro) horas, justificando os motivos da demora: (i) a confirmação da existência do tratamento; (ii) o acesso aos Dados Pessoais tratados; (iii) a correção dos Dados Pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, o bloqueio ou a eliminação dos Dados Pessoais; (v) a portabilidade dos Dados Pessoais; (vi) informação sobre as entidades públicas e privadas com as quais foi realizada o compartilhamento de dados; (vii) informação das consequências da revogação do consentimento; e (viii) informação sobre os fatores que levaram a uma decisão automatizada.

**19. Incidentes (e.g. Vazamento de dados):** A IKÊ deverá elaborar um plano escrito e estruturado para casos de ocorrência de incidentes envolvendo Dados Pessoais. Para os fins deste Contrato, entende-se como incidente qualquer violação de confidencialidade, disponibilidade e/ou integridade dos Dados Pessoais, incluindo, mas não se limitando a, situações de:

- exposição indevida ou acidental, temporária ou permanente, dos Dados Pessoais;
- acesso ao sistema ou a documentos por terceiros não autorizados, através de meios digitais ou físicos (utilizando-se de engenharia social);
- perda ou roubo de equipamentos, pastas ou documentos que contenham Dados Pessoais armazenados, com ou sem criptografia;
- impossibilidade, ainda que temporária, de acesso aos servidores onde estejam armazenados os Dados Pessoais (incluindo situações de ataque de negação de serviço, distribuído ou simples – DoS/DDoS – e ransomwares);
- bloqueio, perda, corrupção, deleção ou criptografia indevida (i.e., criptografia de terceiros ou perda da chave criptográfica) dos Dados Pessoais; e
- inclusões, modificações ou alterações não autorizadas nos DADOS PESSOAIS ou em seus parâmetros de classificação.

19.1. O plano de resposta deverá conter, minimamente:

- I. Necessidade de notificação imediata para você.
- II. A referida comunicação deverá conter, no mínimo:
  - data e hora do incidente;
  - a. data e hora da ciência pelo notificante;
  - b. relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;
  - c. número de usuários afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes indivíduos;
  - d. dados de contato do Encarregado ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e
  - e. descrição das possíveis consequências do evento.

**20. Destruição ou devolução dos Dados Pessoais:** A IKÊ deverá, ou quando da extinção do vínculo contratual e obrigacional existente, devolver os Dados Pessoais compartilhados em razão das finalidades previamente pactuadas e realizar a exclusão definitiva e permanente dos mesmos. Não obstante, em caso de comando expresso, por escrito do cliente, deverá a IKÊ manter em arquivo os Dados Pessoais compartilhados para cumprimento da finalidade determinada pelo presente instrumento, por tempo determinado.

**21. Cumprimento de obrigação legal:** Caso a IKÊ seja destinatário de qualquer ordem judicial ou comunicação oficial que determine o fornecimento ou divulgação de informações pessoais, deverá notificar ao cliente, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, sobre o ocorrido, oportunizando a adoção, em tempo hábil de medidas legais para impedir ou mitigar os efeitos decorrentes da divulgação dos Dados Pessoais relacionados a esta requisição ou objetos desta.

**22. Sobrevivência:** Não obstante qualquer disposição em contrário, as obrigações da IKÊ definidas neste Contrato, perdurarão enquanto a IKÊ continuar a ter acesso, estiver na posse, adquirir ou realizar qualquer operação de Tratamento aos Dados Pessoais obtidos em razão da relação contratual como cliente, mesmo que todos os contratos entre a IKÊ e o cliente tiverem expirado ou sido rescindidos.