

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Prezado(a) **Usuário (a)**,

Obrigado por acessar a plataforma da **TW TECH**, esperamos atendê-lo(a) da melhor forma!

Conforme apresentado nos Termos e Condições Gerais de Uso, nós somos responsáveis por fornecer aos **Usuários** a possibilidade de conectarem-se a profissionais da área da saúde para obterem orientações, aconselhamentos, acolhimentos e atendimentos desses profissionais, utilizando como meio a nossa plataforma tecnológica.

Para facilitar e agilizar o seu acesso, disponibilizamos um conteúdo, de forma didática, para facilitar o entendimento e esclarecimento, conforme descrito abaixo:

DADOS COLETADOS DO USUÁRIO:

- Nome completo;
- Nome social;
- Termo de Consentimento/Autorização;
- Data de nascimento;
- Idade;
- Telefone;
- Endereço de e-mail válido;
- Sexo;
- CPF;
- RG/Passaporte;
- Filiação;
- Foto;
- Peso;
- Altura;
- Cartão SUS;
- Existência de Planos de Saúde;
- Informações adicionais de saúde (alergias, medicamentos, condições específicas); e
- Dados de Cartão de Crédito.

COMPARTILHAMENTO DE DADOS COLETADOS

- Apenas caso a TW TECH seja obrigada a divulgar ou partilhar os dados coletados, a fim de cumprir qualquer obrigação legal ou para efeitos de prevenção de fraude ou outros crimes, bem como em resposta à solicitação de informações apresentadas por autoridade competente.
- Para fazer cumprir quaisquer condições de utilização aplicáveis à plataforma ou para fazer cumprir os termos de uso referentes aos serviços que possam ser aplicáveis.
- Para proteger os direitos, bens ou a segurança da TW TECH.

- Com fornecedores, consultores, parceiros de marketing, prestadores de serviços de business intelligence e data analytics e outros prestadores de serviços que precisem acessar as informações para execução do trabalho em nosso nome, estando estes sujeitos a seguir as mesmas regras dispostas nesta política.
- Com agentes da lei, autoridades governamentais ou terceiros, se entendermos que suas ações são inconsistentes em relação às disposições de nossas condições, ou para proteger os direitos, a propriedade ou a segurança da plataforma TW TECH ou de outros.
- Se, mediante notificação, o Usuário concordar em compartilhar, ou por ação própria o fizer.
- Nos casos de venda, parcial ou total, do negócio ou de seus ativos, ou como parte de qualquer reorganização ou reestruturação do negócio, fusão, cisão ou incorporação, a TW TECH poderá compartilhar as informações dos USUÁRIOS com terceiros que façam parte dos negócios, tomando as medidas necessárias para Garantir que os direitos de privacidade continuem a ser protegidos, conforme esta política.

FINALIDADE DA COLETA DE DADOS

- realizar a identificação e cadastro dos Usuários na plataforma, bem como disponibilizar os serviços.
- garantir que o conteúdo da plataforma seja apresentado da forma mais eficiente para o Usuário.
- ajudar a realizar melhorias de caráter geral na plataforma.
- processar os dados colhidos por diferentes algoritmos internos do serviço ou de terceiros.
- contatar e notificar o Usuário acerca de modificações na plataforma, serviços oferecidos pela TW TECH ou em suas políticas e termos de uso, quando necessário.
- analisar as informações fornecidas a fim de garantir uma prestação de serviços efetiva pelo profissional da saúde.
- enviar newsletters e correios informativos.

ENTRETANTO, DESTACAMOS QUE É EXTREMAMENTE IMPORTANTE A LEITURA TOTAL DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA PLATAFORMA TW TECH, POIS, AO UTILIZÁ-LA, O USUÁRIO CONCORDARÁ TÁCITA E INTEIRAMENTE COM AS DISPOSIÇÕES AQUI CONTIDAS.

INDÍCE

<u>ITEM I – TERMOS GERAIS.....</u>	<u>4</u>
<u>ITEM II – INFORMAÇÕES COLETADAS.....</u>	<u>5</u>
<u>ITEM III – COMO UTILIZAMOS AS INFORMAÇÕES COLETADAS</u>	<u>5</u>
<u>ITEM IV – COMPARTILHAMENTO DAS INFORMAÇÕES COLETADAS</u>	<u>6</u>
<u>ITEM V – COOKIES</u>	<u>7</u>
<u>ITEM VI – ACESSO E CORREÇÃO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS</u>	<u>7</u>
<u>ITEM VII – NOTIFICAÇÃO DE MODIFICAÇÕES NA POLÍTICA DE PRIVACIDADE.....</u>	<u>8</u>
<u>ITEM IX – PROIBIÇÕES</u>	<u>9</u>
<u>ITEM X – SEGURANÇA DE INFORMAÇÕES PESSOAIS.....</u>	<u>9</u>

ITEM I – TERMOS GERAIS

1.1. Geral. A plataforma da **TW TECH** considera a relação com seus **Usuários** e seus dados pessoais um assunto de extrema importância e seriedade. Por esse motivo, esta **Política de Privacidade** foi concebida para comunicar as nossas práticas relativas à coleta, utilização e divulgação de informações que os **Usuários** possam fornecer através da plataforma.

1.2. O que são Informações Pessoais. As informações pessoais são aqueles dados informados pelos **Usuários**, e que podem ser usados para identifica-los individualmente ou entrar em contato com uma pessoa, em específico.

1.3. O que são Informações Pessoais Sensíveis. As informações fornecidas pelos **Usuários**, que por ventura tratem sobre assuntos como origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, conforme estipulado pela Lei 13.709/18.

1.4. Autorização de Coleta e Divulgação. AO UTILIZAR A PLATAFORMA DA **TW TECH**, VOCÊ, **USUÁRIO**, AUTORIZA A COLETA, UTILIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO SOBRE SI, BEM COMO **ACEITA** VINCULAR-SE À MESMA. CASO NÃO ACEITE ESTAS PRÁTICAS E POLÍTICAS, NÃO PODERÁ FAZER USO DA PLATAFORMA.

1.5. Dados de Menores de Idade e com Deficiência. Na existência de usuários menores de idade e com deficiência, em nossas bases de dados, sempre buscamos o contato com seus pais ou responsáveis para solicitar autorizações para tratamento dos dados.

1.6. Regulamentação. A plataforma da **TW TECH** atua de acordo com a legislação brasileira, atendendo, inclusive e especialmente, os termos da Lei nº. 12.965/2014, o Marco Civil da Internet, e vincula-se, desde logo, a demais leis que venham a ser aplicadas.

1.7. Contato. Em caso de dúvida ou sugestões sobre a Política de Privacidade da plataforma ou qualquer outra informação, o **Usuário** poderá entrar em contato com os administradores pelo *e-mail* compliance@twtisaude.com.br.

1.8. Controle de Informações. Esta Política descreve quais as informações que podem ser coletadas sobre os **Usuários** quando os mesmos utilizam os serviços da plataforma, como essas informações podem ser utilizadas, como os **Usuários** podem controlar o modo como suas informações são utilizadas, e que sejam tomadas precauções contra o acesso ou uso destas informações de forma não autorizada.

ITEM II – INFORMAÇÕES COLETADAS

2.1. Coleta de informações. A **TW TECH** PODERÁ COLETAR E UTILIZAR AS SEGUINTEs INFORMAÇÕES E DADOS DOS **USUÁRIOS** DA PLATAFORMA:

- Nome completo;
- Nome Social;
- Termo de Consentimento/Autorização;
- Data de nascimento;
- Idade;
- Telefone;
- Endereço de *e-mail* válido;
- Sexo;
- CPF;
- RG e/ou Passaporte;
- Filiação;
- Foto;
- Peso;
- Altura;
- Cartão SUS;
- Existência de Planos de Saúde;
- Informações adicionais de saúde (alergias, medicamentos, condições específicas);
- registro de qualquer comunicação, como envio de arquivos ou informações carregadas na plataforma, realizadas entre os **Usuários**;
- os detalhes das visitas a plataforma e dos recursos que o **Usuário** acessou
- informações de registro do servidor que podem incluir informações como endereço IP do dispositivo, acesso a datas e horários, características da plataforma ou páginas visualizadas, e outras atividades do sistema, sistema operacional, tipo de navegador e sites de terceiros ou serviço utilizado antes de interagir com os serviços;
- informações preferenciais sobre como o **Usuário** interage com os serviços, as preferências manifestadas e as configurações escolhidas. Em alguns casos, para tanto, faz-se o uso de cookies, pixel tags e tecnologias similares que criam e mantêm identificadores exclusivos.

ITEM III – COMO UTILIZAMOS AS INFORMAÇÕES COLETADAS

3.1. Utilização. A **TW TECH** PODE UTILIZAR AS INFORMAÇÕES COLETADAS PELA PLATAFORMA, TAIS QUAIS LISTADAS ACIMA, PARA:

- a) REALIZAR A IDENTIFICAÇÃO E CADASTRO DOS **USUÁRIOS** NA PLATAFORMA, BEM COMO DISPONIBILIZAR OS SERVIÇOS;
- b) GARANTIR QUE O CONTEÚDO DA PLATAFORMA SEJA APRESENTADO DA FORMA MAIS EFICIENTE PARA O **USUÁRIO**;
- c) AJUDAR A REALIZAR MELHORIAS DE CARÁTER GERAL NA PLATAFORMA;
- d) PROCESSAR OS DADOS COLHIDOS POR DIFERENTES ALGORITMOS INTERNOS DO SERVIÇO OU DE TERCEIROS;
- e) CONTATAR E NOTIFICAR O **USUÁRIO** ACERCA DE MODIFICAÇÕES NA PLATAFORMA,

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA **TW TECH** OU EM SUAS POLÍTICAS E TERMOS DE USO, QUANDO NECESSÁRIO;

f) ANALISAR AS INFORMAÇÕES FORNECIDAS A FIM DE GARANTIR UMA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EFETIVA PELO PROFISSIONAL DA SAÚDE; E

g) ENVIAR *NEWSLETTERS* E CORREIOS INFORMATIVOS.

3.2. Informações Adicionais. As informações adicionais não pessoais, ou seja, aquelas que não podem ser utilizadas para **sua** identificação, poderão ser utilizadas para qualquer finalidade, independentemente de autorização ou notificação.

3.3. Registros. A **TW TECH** MANTÉM OS REGISTROS DE ACESSO A APLICAÇÕES DE INTERNET, SOB SIGILO, EM AMBIENTE CONTROLADO E DE SEGURANÇA, UTILIZANDO-SE DE CRIPTOGRAFIAS E POR MEIO DE TOKENS, PELO PRAZO DE 6 (SEIS) MESES, NOS TERMOS DO ARTIGO 15, DO MARCO CIVIL DA INTERNET.

ITEM IV – COMPARTILHAMENTO DAS INFORMAÇÕES COLETADAS

4.1. Exceções para Divulgação de Informações de Usuários. A **TW TECH** NÃO DIVULGA A TERCEIROS QUALQUER INFORMAÇÃO FORNECIDA PELO **USUÁRIO** ATRAVÉS DA PLATAFORMA **TW TECH**, EXCETO:

a) NOS CASOS EM QUE A **TW TECH** FOR OBRIGADA A DIVULGAR OU PARTILHAR OS DADOS COLETADOS, A FIM DE CUMPRIR QUALQUER OBRIGAÇÃO LEGAL (COMO EM VIRTUDE DE ORDEM JUDICIAL), OU PARA EFEITOS DE PREVENÇÃO DE FRAUDE OU OUTROS CRIMES, BEM COMO EM RESPOSTA À SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES APRESENTADA POR AUTORIDADE COMPETENTE, SE ENTENDERMOS QUE A DIVULGAÇÃO ESTÁ DE ACORDO OU É EXIGIDA CONFORME AS LEIS, REGULAMENTOS OU PROCEDIMENTOS PROCESSUAIS APLICÁVEIS;

b) PARA PROTEGER OS DIREITOS, BENS OU A SEGURANÇA DA **TW TECH** E DA PLATAFORMA;

c) COM FORNECEDORES, CONSULTORES, PARCEIROS DE MARKETING, PRESTADORES DE SERVIÇOS DE *BUSINESS INTELLIGENCE* E *DATA ANALYTICS* E OUTROS PRESTADORES DE SERVIÇOS QUE PRECISEM ACESSAR AS INFORMAÇÕES PARA EXECUÇÃO DO TRABALHO EM NOSSO NOME, ESTANDO ESTES SUJEITOS A SEGUIR AS MESMAS REGRAS DISPOSTAS NESTA POLÍTICA;

d) COM AGENTES DA LEI, AUTORIDADES GOVERNAMENTAIS OU TERCEIROS, SE ENTENDERMOS QUE SUAS AÇÕES SÃO INCONSISTENTES EM RELAÇÃO ÀS DISPOSIÇÕES EM NOSSOS TERMOS DE USO, OU PARA PROTEGER OS DIREITOS, A PROPRIEDADE OU A SEGURANÇA DA **TW TECH**, DE SEUS **USUÁRIOS**, OU DE OUTROS;

e) SE, MEDIANTE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA, VOCÊ CONCORDAR EM COMPARTILHÁ-LAS;

f) MEDIANTE AÇÃO PRÓPRIA DO **USUÁRIO**;

g) NOS CASOS DE VENDA, PARCIAL OU TOTAL, DO NEGÓCIO OU DE SEUS ATIVOS, OU COMO PARTE DE QUALQUER REORGANIZAÇÃO OU REESTRUTURAÇÃO DO NEGÓCIO, FUSÃO, CISÃO OU INCORPORAÇÃO, DE MODO QUE A **TW TECH** PODERÁ COMPARTILHAR AS INFORMAÇÕES DOS **USUÁRIOS** COM TERCEIROS QUE FAÇAM PARTE DOS NEGÓCIOS, TOMANDO AS MEDIDAS NECESSÁRIAS PARA GARANTIR QUE OS DIREITOS DE PRIVACIDADE CONTINUEM A SER PROTEGIDOS, CONFORME ESTA POLÍTICA; E

h) COM PROFISSIONAIS DA ÁREA DA SAÚDE CONTATADOS PELO **USUÁRIO** PARA OFERECER ORIENTAÇÕES, SOMENTE COM RELAÇÃO ÀS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA TAL PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

4.2. Não Divulgação de Informações de Usuários. Com exceção das situações acima descritas, a **TW TECH** não divulgará qualquer informação pessoal do **Usuário**, inclusive entre os próprios **Usuários**, exceto se devidamente autorizada por este, ou mediante ação do próprio **Usuário**, como o envio de informações gerais por *e-mail* ou publicações em alguma rede social, mediante autorização do **Usuário**.

4.3. Direito de Não Aceitação. O **USUÁRIO** TEM O DIREITO DE NÃO ACEITAR OS PRESENTES TERMOS DA POLÍTICA E PROCEDER COM A NÃO INSERÇÃO OU COM A REMOÇÃO DE SEUS DADOS DA PLATAFORMA.

4.4. Dados de Cartão de Crédito. Nenhum dado de cartões de crédito será armazenados nos servidores utilizados ou na própria Plataforma. Assim que coletados, tais dados serão repassados a operadora de pagamentos e cartões a Pagar.me/Stone, conforme descrito no Termo de Uso.

ITEM V – COOKIES

5.1. O que são os Cookies. São arquivos que guardam algumas informações temporárias, não identificável, a respeito dos locais que você visita na internet. A **TW TECH** usa alguns tipos de cookies para melhorar a experiência da sua navegação nas plataformas, como também para publicidade, que são os seguintes:

- Cookies estritamente necessários
- Cookies de desempenho
- Cookies funcionais
- Cookies de publicidade
- Cookies das redes sociais

5.2. Acesso aos Cookies. O acesso aos cookies termina assim que o **Usuário** fecha seu navegador.

5.3. Consentimento para Utilização de Cookies. É necessária a aceitação do **USUÁRIO**, antes de iniciada a seção, para que os *Cookies* sejam utilizados. Se o **Usuário** continuar a navegar na plataforma depois de ter aceitado esta Política de Privacidade, que concorda com a utilização de *cookies* nos termos acima descritos.

5.4. Opção sem Cookies. O **USUÁRIO** pode optar por recusar o uso de *Cookies*. Se o **Usuário** optar por não aceita-los, o seu acesso à maioria da informação disponível na plataforma não será comprometido. Contudo, o **Usuário** poderá não conseguir usar plenamente os serviços oferecidos.

ITEM VI – ACESSO E CORREÇÃO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS

6.1. Atualização e Correção de Informações Pessoais. A **TW TECH** tomará todas as medidas cabíveis, de acordo com suas obrigações legais e conforme esta Política, para atualizar e corrigir as informações pessoais identificáveis que tenham sido submetidas pelo **Usuário** através da Plataforma e que se encontrem sob sua posse.

6.2. Modificação, Correção e Retirada de Informações. O **Usuário** tem direito de acessar, modificar, corrigir e eliminar os seus dados da Plataforma, a qualquer momento. Se o **Usuário** atualizar qualquer informação, a **TW TECH** poderá manter uma cópia das informações anteriormente fornecidas em nossos arquivos e documentações sobre uso do sistema, além de solicitar confirmação sobre a veracidade das novas informações alteradas.

6.3. Atualização e Incorreção de Informações. É responsabilidade do **Usuário** manter suas informações pessoais atualizadas, sendo certo que, no caso de incorreção, a **TW TECH** poderá atualizá-las ou excluí-las, excetuando-se os casos de necessidade de manutenção para fins comerciais legítimos ou jurídicos. Na atualização das informações pessoais dos **Usuários**, poderá ser solicitada, previamente, a confirmação de sua identidade.

6.4. Direito e Acesso às Informações. O **Usuário** tem direito a acessar suas informações pessoais sob posse da **TW TECH**, nos termos da Lei nº 12.965/2014, contatando os administradores através do e-mail compliance@twtisaude.com.br.

6.5. Medidas Necessárias de Proteção. A **TW TECH** toma todas as medidas necessárias para proteger as informações pessoais identificáveis do **Usuário**, criando camadas de proteção e utilizando Hosts de armazenamento em nuvem para protegê-las contra a perda, utilização indevida e acesso, divulgação, alteração ou destruição não autorizados, utilizando-se das mais recentes tecnologias e *software* de encriptação e de *tokens*, além de adotar normas de segurança rigorosas para evitar qualquer acesso não autorizado aos dados.

6.6. Proteção de Senhas. O **Usuário** é igualmente responsável por tomar medidas cabíveis destinadas a proteger as suas senhas, nomes de usuário e outros recursos de acesso especiais ao cadastro pessoal na plataforma.

ITEM VII – NOTIFICAÇÃO DE MODIFICAÇÕES NA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

7.1. Alterações na Política de Privacidade. A **TW TECH** pode alterar a Política de Privacidade da plataforma de tempos em tempos. O uso de informações coletadas agora está sujeito à Política de Privacidade em vigor. Se a **TW TECH** realizar mudanças na forma como utiliza as informações pessoais, notificará seus **Usuários** através de anúncio na plataforma ou mediante envio de *e-mail* ao **Usuário**. Nesse caso o **Usuário** se torna responsável por ler tais avisos legais referentes às mudanças.

7.2. Aceitação Tácita. O uso contínuo, pelo **Usuário**, dos serviços após a data da entrada em vigor de qualquer alteração realizada e notificada previamente constitui **sua** aceitação da Política de Privacidade alterada ou modificada. Por esta razão, a **TW TECH** encoraja os **Usuários** a reverem esta Política de Privacidade sempre que forem utilizar os serviços.

7.3. Ajustes Não Notificados. Pequenos ajustes nesta Política de Privacidade podem ocorrer sem afetar significativamente as formas em que a **TW TECH** trata as informações coletadas, de forma que estes não precisarão ser informados.

ITEM VIII – USO DO E-MAIL

8.1. Envio de Comunicações. O **Usuário**, ao se cadastrar, concorda que a **TW TECH** envie para o seu *e-mail* cadastrado notificações, publicidade e comunicações, novidades sobre os serviços, e informações importantes que necessitem de sua atenção, além de material publicitário sobre novos serviços da Plataforma.

8.1.1. Opção por Não Recebimento. Ao receber um *e-mail* em nome da Plataforma, haverá a possibilidade de o **Usuário** optar por não mais recebê-los, utilizando da opção *opt-in*.

8.1.2. Recebimento Necessário. Não é permitido ao **Usuário**, enquanto utilizar dos serviços da Plataforma, exercer a opção de cancelamento de recebimento de mensagens, pela administração, que sejam estritamente relacionadas à manutenção de seu cadastro na plataforma, caso efetue sua conta de cadastro namesma.

8.2. Confidencialidade dos Endereços de E-mails. É assegurado o máximo de confidencialidade no tratamento da lista de *e-mails* dos **Usuários** durante as tarefas regulares de administração, a fim de evitar apropriação e uso indevido dessa informação, não sendo divulgadas tais informações online nem a terceiros.

8.2.1. Remoção de Endereço de E-mails. É garantida aos **Usuários** a possibilidade de remoção dos respectivos endereços de correio eletrônico registrados no momento do cadastro, usando os serviços permanentemente disponíveis, de acordo com a legislação em vigor.

ITEM IX – PROIBIÇÕES

9.1. Remoção. A TW TECH se reserva o direito de negar ou remover qualquer conexão que contenha informações incorretas ou apelos não substanciados, ou que estejam em conflito com a missão, política e finalidade da empresa ou da Plataforma.

ITEM X – SEGURANÇA DE INFORMAÇÕES PESSOAIS

10.1. Proteção. A plataforma possui criptografia de dados de ponta a ponta para que os dados fornecidos pelo **Usuário** não sejam interceptados por *hacker* ou outros mecanismos maliciosos, além da utilização de *Tokens* para garantir maior proteção. As informações pessoais da conta dos **Usuários** são armazenadas em servidor cujo datacenter é localizado no território brasileiro e fora do Brasil, sendo que apenas os colaboradores autorizados pela **TW TECH** podem ter acesso às suas informações pessoais, estando obrigatoriamente sujeitos aos deveres de confidencialidade e rigoroso respeito ao sigilo e segurança nos termos desta Política de Privacidade.

10.2. Notificação. Se a **TW TECH** tomar conhecimento de qualquer violação à segurança própria ou a empresas de hospedagem, incluindo qualquer *hacker* ou outro “*break-in*”, iremos notificá-lo imediatamente de tal violação e fornecer o máximo de detalhes que possuímos referente à natureza e extensão da violação e os dados comprometidos.

10.3. Permissões. A **TW TECH**, e qualquer pessoa designada pela mesma, pode copiar, divulgar, distribuir, incorporar e de outra forma utilizar o material e todos os dados, imagens, sons, texto e outras informações incorporadas a ele para todos e quais quer fins, sejam eles comerciais ou não, desde que respeitados os termos desta Política e a legislação vigente.

10.4. Responsabilidade do Usuário. O **Usuário** será responsável por indenizar a **TW TECH** por todos os custos e danos que este possa incorrer, como resultado da violação desta Política ou dos Termos de Uso da Plataforma.

10.5. Cooperação. A **TW TECH** coopera plenamente com quais quer autoridades ou tribunais que venham a solicitar a divulgação da identidade ou localização de qualquer pessoa que tenha inserido qualquer material na plataforma que violem as Cláusulas dispostas nesta Política.

10.6. Limitação de Responsabilidade. Esta Política de Privacidade aborda apenas o uso e divulgação de informações coletadas pela Plataforma da **TW TECH**. Se o **Usuário** divulgar suas informações a terceiros em redes abertas ou através de sites em toda a internet, regras diferentes podem ser aplicadas à sua utilização ou divulgação das informações. A **TW TECH** não controla as políticas de privacidade de terceiros, às quais você possa estar sujeito. Assim, encorajamos nossos **Usuários** a se informarem sobre as Políticas de Privacidade antes de divulgar suas informações pessoais para terceiros. A **TW TECH** não aceitará qualquer imputação de responsabilidade por perdas, diretas ou indiretas, devidas à falha de segurança de suas Informações Pessoais, ou dados, durante sua transferência via internet.