

# Aviso de Privacidade

- Atualizado há 4 meses

Data da última atualização: 28 de maio de 2021.

Na Petlove, buscamos proporcionar a melhor experiência possível para garantir que você desfrute ao máximo dos nossos produtos e serviços. 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 além do cumprimento da legislação. É respeitar nossos colaboradores, 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, quais são os dados tratados pela Petlove (conforme definido abaixo), a finalidade para a qual coletamos, compartilhamos, armazenamos e, de qualquer outra forma, tratamos os seus dados, com quem os compartilhamos, quais são os seus direitos, relativos aos seus dados pessoais, por quanto tempo os retemos e como os mantemos seguros.

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 Petlove é Controladora de Dados Pessoais, e aqui seguem algumas informações importantes sobre nós:

- Nome empresarial: Petsupermarket Comércio de Produtos para Animais S.A.
- Endereço: Av. das Nações Unidas 12901 - 11º andar, Brooklin Paulista, São Paulo - SP, 04578-910
- CNPJ: 10.864.846/0001-23

## 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.
- **Encarregado/DPO** é a pessoa responsável por cuidar da sua privacidade e da proteção dos seus dados pessoais aqui na Petlove. Se você tiver qualquer dúvida sobre como os seus dados pessoais são tratados por nós, é esta pessoa quem vai te ajudar.

- **Tratamento de dados pessoais** é qualquer operação realizada com dados pessoais, como 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.
- **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 “Petlove”, “nós” ou “nossos”, estaremos nos referindo à Petsupermarket Comércio de Produtos para Animais S.A., a **Petlove**. 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, precisamos tratar alguns dados pessoais. Estes dados podem ser coletados quando você se cadastra em nosso site, efetua o pagamento através dele ou entra em contato com a Central de Atendimento da Petlove, os quais distribuímos nas seguintes categorias:

- **Dados de cadastro:** nome, CPF, e-mail, endereço, cidade, estado, país, CEP, telefone fixo, telefone celular,
- **Dados financeiros:** dados bancários e do cartão de crédito (banco, números da agência e da conta), histórico de pagamentos e *score* de crédito.
- **Dados de perfil:** localização, características de navegação, histórico de navegação, tempo de navegação, endereço de IP, hábitos de consumo, histórico de reclamações, tendências de compras.
- **Dados profissionais:** dados fornecidos por você para participar de processo seletivo, tais como 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 ser parte da matilha Petlove, 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, a duração média de uma visita e as páginas acessadas em nosso site. Para saber mais, acesse a nossa política de cookies.

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

Uma das principais diretrizes da Petlove é o respeito pelo indivíduo. Assim, temos o compromisso de manter os seus dados pessoais seguros, vinculando-os unicamente a você e utilizando-os para finalidades específicas e aqui informadas neste Aviso.

##### **Relação comercial**

Nós tratamos seus dados pessoais cadastrais e financeiros para que seja possível viabilizar a nossa relação comercial. Coletamos seus dados para que possamos fazer todo o processo de venda de nossos produtos e fornecimento dos nossos serviços, utilizando-os para: realizar a entrega e cobrança dos produtos e serviços adquiridos por meio das nossas plataformas; fazer análise antifraude e garantir a sua segurança; cadastrar a sua compra recorrente; processar eventuais cancelamentos, trocas e devoluções. Para garantir um atendimento personalizado, especialmente se você entrar em contato conosco para alguma solicitação específica, também tratamos alguns dos seus dados de perfil.

##### **Comunicação e marketing**

Nós enviamos comunicados, cartas, mensagens publicitárias e promoções, 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, MMS, mala-direta, correio, dentre outros. As nossas ações de comunicação e marketing podem ser iniciativas de qualquer das empresas do grupo Petlove.

Todos os comunicados enviados por e-mail disponibilizam um *link* com a opção de descadastramento do recebimento de comunicação direta (*opt-out*). O cancelamento também pode ser solicitado por outros canais de atendimento como chat, [formulário](#), telefone (11) 3335-0200 e conforme informado abaixo, na sessão “Quais são os seus direitos”. Caso você continue a receber estes comunicados, você poderá ter 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 Petlove 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 Petlove, 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**

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.

## **Estudos de mercado**

Alguns dos seus dados pessoais poderão ainda ser tratados, no interesse legítimo da Petlove ou de terceiros, sempre em observância à legislação aplicável, para a realização de estudos de mercado. Estes estudos têm como objetivo garantir a melhoria contínua dos nossos produtos e serviços, viabilidade e teste de novas soluções, serviços, produtos e parcerias, e não visam a sua identificação direta, mas sim a compreensão do perfil dos nossos clientes.

## **Denúncias por meio do nosso canal de conduta**

Assim como você pode denunciar qualquer pessoa, outras pessoas também podem denunciar suas condutas, por exemplo, a fim de nos informar possíveis violações dos nossos Termos, Códigos ou Políticas. Quando uma denúncia é feita, coletamos dados tanto do titular que denunciou (quando a denúncia não é feita de forma anônima), quanto do que foi denunciado.

## **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 empresas do grupo Petlove, consultorias de publicidade e marketing, órgãos públicos, parceiros de negócio e prestadores de serviço.

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 confirmam a eles a mesma proteção e segurança conferida pela Petlove.

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 Petlove**

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 Petlove.

Como parte do ecossistema Petlove, nós recebemos e compartilhamos dados com as demais empresas do grupo Petlove. 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 Petlove;
- Aprimoramento dos serviços das empresas do grupo Petlove e 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 pelas empresas do grupo Petlove.
- Fornecer integrações que possibilitem a conexão de suas experiências com a Petlove com outros produtos e serviços das empresas do grupo. Por exemplo, permitir que você faça login na DogHero com a sua conta Petlove.

### **6. Quais são os seus direitos?**

Você, enquanto titular de dados pessoais, possui os seguintes direitos relativos às suas informações pessoais:

1. Solicitar a confirmação da existência do tratamento dos seus dados pessoais;
2. Solicitar o acesso aos seus dados pessoais;
3. Corrigir ou solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
4. Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou excessivos;
5. Solicitar a portabilidade dos dados a outro fornecedor de produtos ou serviços similares;

6. Solicitar a eliminação dos dados coletados e utilizados com base no seu consentimento;
7. Obter informações completas sobre as entidades públicas ou privadas com as quais compartilhamos os seus dados;
8. Quando a atividade de tratamento necessitar do seu consentimento, a qualquer momento você poderá revogá-lo.

Para exercer os seus direitos, você pode nos contatar através do e-mail [dpo@petlove.com.br](mailto:dpo@petlove.com.br).

## **7. Cookies**

[Saiba mais](#) sobre como tratamos os cookies por meio da nossa Política de cookies.

## **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;
- 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;
- Due diligences pré-contratuais.

## **10. Dúvidas**

Para obter mais informações ou sanar dúvidas sobre este Aviso, você pode nos contatar através do [Formulário](#). Ou, ainda, você pode contatar diretamente nosso Encarregado/DPO, Carlos Roberto Ferrari Brossi, através do e-mail [dpo@petlove.com.br](mailto:dpo@petlove.com.br).

Por fim, alguns provedores oferecem uma ferramenta anti-spam para seus usuários. Caso os utilize, você poderá não receber os e-mails da Petlove (até os que correspondem aos seus pedidos). Adicione os e-mails [petlove@petlove.com.br](mailto:petlove@petlove.com.br), [relacionamento@petlove.com.br](mailto:relacionamento@petlove.com.br) e [petlove@sub.petlove.com.br](mailto:petlove@sub.petlove.com.br) à sua lista de remetentes seguros para receber todas as comunicações sem problemas.

## **11. Atualização**

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