

## **POLÍTICA DE PRIVACIDADE - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, LEI Nº 13.709/2018**

Este instrumento traz a política de privacidade dos serviços prestados e produtos vendidos por VILLA PET e CLÍNICA DA VILLA, mostrando a forma como os dados e informações pessoais de cada USUÁRIO e CLIENTES serão administrados e armazenados.

Portanto, para reafirmar nosso compromisso com a segurança, sigilo e privacidade das informações pessoais de nossos visitantes e clientes, elaboramos a presente Política de Privacidade.

Assim, nesta política abordaremos o tratamento que a VILLA PET e CLINICA DA VILLA aqui identificado como GRUPO DA VILLA dá às informações que podem identificar seus visitantes, usuários e clientes, sejam elas coletadas diretamente no sitio do site ou em outros meios, como, por exemplo, cadastros no meio físico ou consultas ao serviço de atendimento ao cliente e armazenadas em seu banco de dados eletrônico junto a nossas lojas.

Dessa forma, leia com atenção, pois ao navegar no site o visitante concordará com os termos e condições previstos nesta Política de Privacidade e com todos os avisos a ela pertinentes que possam aparecer nas páginas do site [www.villapetstore.com.br](http://www.villapetstore.com.br), bem com a coleta e armazenamento de dados em nossas lojas físicas.

### **1. DEFINIÇÕES**

- Denomina-se "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" – GRUPO DA VILLA, empresas de Comércio de Produtos para Animais e Serviços Veterinário como um todo, incluindo seu site institucional e lojas físicas;
- Classificam-se como "visitantes" todos aqueles que de alguma forma acessam o site [www.villapetstore.com.br](http://www.villapetstore.com.br);
- Classificam-se como "clientes" todos aqueles que frequentam e adquirem os produtos ou serviços oferecidos na loja, pagos ou não;

- Classificam-se como "fornecedores" todos aqueles qualificados pela VILLA PET e CLÍNICA DA VILLA como tais, englobando as empresas que fornecem produtos ou insumos para serviços;
- Entende-se por "identificação individual" toda informação que não está disponível para o público em geral e é atribuída, de forma personalizada, a um determinado cliente ou usuário.
- Cookie é um arquivo-texto enviado pelo servidor do site para o computador do visitante e ali armazenado com a finalidade de identificar o computador, personalizar os acessos e obter dados de navegação, como páginas visitadas ou links clicados. Um cookie é atribuído individualmente a cada computador, ele não pode ser usado para executar programas, tampouco infectar computadores com códigos maliciosos de qualquer espécie, tais como vírus, trojans, etc., e, pode ser lido apenas pelo servidor que o enviou;
- Criptografia é quando os dados são criptografados, é aplicado um algoritmo para codificá-los de modo que eles não tenham mais o formato original e, portanto, não possam ser lidos.
- Firewall é um dispositivo de segurança da rede que monitora o tráfego de rede de entrada e saída e decide permitir ou bloquear tráfegos específicos de acordo com um conjunto definido de regras de segurança

## **2. OBJETIVO DA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS**

2.1. Uma das principais diretrizes da "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" é o respeito pelo indivíduo.

Assim, temos o compromisso de manter suas informações pessoais sob o mais completo sigilo, vinculando-as unicamente ao seu registro e utilizando-as para:

- Atendimento individualizado do cliente e seu pet, juntamente com o histórico clínico e dos serviços prestados ao mesmo.
- Manutenção de dados e ações de relacionamento junto ao cliente, bem como a melhoria contínua do serviço prestado pela "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA";
- Resolução de eventuais questões legais relacionadas ao atendimento.

• Para o cadastro do cliente e seus animais, serão coletados os seguintes dados pessoais, cuja veracidade é de responsabilidade do USUÁRIO:

- **Nome completo**
- **Data de nascimento**
- **CPF e RG / CNPJ e IE**
- **Endereço**
- **Telefone fixo, comercial ou celular**
- **E-mail**
- **Nome do pet**
- **Data de nascimento do pet**
- **Sexo**
- **Cor**
- **Raça**

2.2. As informações solicitadas aos clientes, usuários e seus pets são as mínimas necessárias para a "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" atingir a sua finalidade principal, qual seja, disponibilizar o seu atendimento individualizado aos serviços disponibilizados, mantendo seu histórico para consultas futuras em nossa lojas físicas, e aos usuários a interação em novos eventos.

2.3. O cliente e usuário garantem a veracidade e exatidão das informações e dados que fornecer à "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA", assumindo a correspondente responsabilidade caso as mesmas não sejam exatas, bem como se compromete a mantê-las atualizadas.

A "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" não assumem qualquer responsabilidade em caso de danos causados pela inexatidão dos dados informados.

2.4 O cliente e usuário que se cadastrar no site "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" e em nossas lojas físicas, utilizando dados de terceiros poderá incorrer nos crimes de falsa

identidade, estelionato ou outro mais grave, sem prejuízo de eventual responsabilização por legislação específica.

2.5. O cliente e/ou usuário poderá, a qualquer momento, solicitar alteração e/ou retificação de seus dados, bastando para tanto, acessar seu cadastro diretamente mediante autenticação no site "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" ou entrar em contato com o serviço de atendimento ao cliente, através dos e-mail de cada loja de interesse.

2.6. O site "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA", diante da natureza de seu negócio, exigem de seus usuários idade mínima de 18 anos.

### **3. OBTENÇÃO DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS**

3.1 São coletadas informações pessoais capazes de identificar os usuários quando estes:

a) em atendimento presencial em nossas lojas físicas;

b) se cadastram no site "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA";

3.2 Todos os dados pessoais coletados serão incorporados à base de dados da "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA", cabendo a esse o armazenamento destes dados.

3.3 A "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" poderão confirmar os dados pessoais informados pelo cliente ou usuário consultando entidades públicas, companhias especializadas, banco de dados lícitos, para o que fica expressamente autorizado. Tal atitude, contudo, não cessa nem diminui a responsabilidade do usuário quanto à exatidão e veracidade dos dados que fornecerem, motivo pelo qual a "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" poderão, a seu exclusivo critério, suspender e/ou cancelar o cadastro do usuário, a qualquer momento, caso detecte qualquer inexatidão.

3.4 A "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" poderá permanecer com o registro de dados e informações dos clientes e visitante durante a frequência em houve atendimento ao mesmo, com a faculdade de excluí-los definitivamente segundo sua conveniência em período menor, caso constate sua não utilização frequentemente.

#### **4. UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

Não coletamos dados adicionais, nosso site não utiliza "cookies" para rastrear e armazenar informações pessoais e suas preferências de consumo.

#### **5. UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

Sem prejuízo das demais disposições descritas nesta política, o cliente/usuário declara ter ciência e concorda que a "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" poderão utilizar as informações coletadas para os seguintes propósitos gerais:

- (a) viabilizar a interatividade entre usuário cliente e usuário administrador;
- (b) informar a respeito de novos eventos;
- (c) manter atualizados os cadastros dos usuários para fins de contato telefônico, por correio eletrônico, via mala direta, SMS, WhatsApp ou outros meios de comunicação;
- (d) aperfeiçoar a usabilidade e a experiência interativa durante a navegação do usuário no site;
- (e) elaborar estatísticas gerais, sem que haja identificação dos usuários;
- (f) garantir a segurança dos visitantes e responder a suas eventuais dúvidas ou solicitações;
- (g) constituir, defender ou exercer regularmente direitos em âmbito judicial ou administrativo;
- (h) realizar pesquisas e campanhas de comunicação e marketing de relacionamento, bem como divulgar ofertas de parceiros.

#### **6. DA PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DOS DADOS**

6.1. A "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" farão todo o possível para manter a privacidade dos dados pessoais de seus clientes/usuários armazenados em sua base, comprometendo-se a utilizar tecnologia que seja suficientemente adequada para a proteção de tais dados, procurando manter o ambiente seguro, com uso de ferramentas apropriadas e controles

eficientes de segurança da informação sempre observando o Estado da técnica disponível. Contudo, considerando que nenhum sistema de segurança é absolutamente seguro, a "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" se eximem de quaisquer responsabilidades por eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes de vírus, invasões no site "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA", em sua base de dados e demais falhas relacionadas, salvo se houver dolo ou culpa da "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA".

6.2. Os profissionais da "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" têm conhecimento da presente política e apenas o pessoal qualificado e autorizado tem permissão para acessar os dados pessoais dos usuários coletados no site e seus clientes em loja física, sob pena de sofrerem sanção disciplinar em caso de violação das normas aqui previstas.

6.3. A "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" exige de suas empresas parceiras a garantia de proteção e privacidade de dados assegurados nesta política, quando há necessidade de compartilhamento dos mesmos.

## **6. PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA**

7.1. A "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" se revestem das medidas mais modernas de segurança para proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a elas apenas a pessoas devidamente autorizadas.

7.2 Para tanto o site "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" utilizam um moderno sistema de segurança de codificação para transações na internet, o que o torna um ponto seguro na rede mundial de computadores.

7.3. A cada acesso do usuário ao site "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA", uma nova chave de encriptação é criada entre o seu computador e o site, impossibilitando que outras pessoas interceptem a transação através de programas de computador. Assim, durante o envio de dados, essas informações são transformadas em símbolos, mediante um processo de criptografia, que só são decodificados pelo servidor autorizado e certificado.

7.4. O site "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" também trabalha com um firewall que impede a entrada de usuários não autorizados. O visitante estará em uma área segura sempre que um cadeado for mostrado na margem inferior da sua tela.

7.5. Em razão do uso de tal sistema de segurança, o processamento de informações poderá apresentar problemas caso o visitante esteja utilizando um navegador antigo, o que em termos de informática pode representar pouquíssimos anos ou até meses. Isso quer dizer que o visitante poderá visualizar páginas, mas, pela própria segurança de seus dados, não conseguirá efetuar a compra devido à impossibilidade de obter uma conexão segura com o nosso servidor.

7.6. Por fim, considerando que nenhum sistema de segurança é absolutamente seguro, a VILLA PET e CLÍNICA DA VILLA, se eximem de quaisquer responsabilidades por eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes de falhas, vírus ou invasões do banco de dados do site, salvo nos casos de dolo ou culpa pela mesma.

## **7. ENVIO DE COMUNICADOS E MENSAGENS PUBLICITÁRIAS**

8.1 A "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" poderão enviar comunicados e mensagens publicitárias diariamente, a seu exclusivo critério, a seus usuários cadastrados na "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA", ou clientes em geral, fazendo uso de todos os tipos de tecnologias e meios de comunicação disponíveis, seja por e-mail, SMS, MMS, WHATTSAPP, mala-direta, dentre outros.

8.2 A "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" tem forte compromisso com a sua privacidade e só envia promoções para usuários que autorizaram este serviço durante seu cadastro ao efetuar uma compra ou em pontos de coleta de e-mail no site "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA", onde o usuário e/ou cliente pode optar por receber ou não nossas comunicações.

8.3 Os links contidos nos e-mails sempre conduzem o cliente e usuário ao site "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA". Este envio é feito de modo sigiloso e seguro, impossibilitando que vírus sejam encaminhados na mensagem. Não clique em nenhum link caso o endereço para redirecionamento não seja este pois pode se tratar de um e-mail falso, enviado por alguém tentando se passar pela "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA".

8.4 Os comunicados, newsletters, avisos de ofertas e mensagens publicitárias enviadas por e-mail trarão, obrigatoriamente, link com opção de cancelamento do envio daquele tipo de mensagem por parte do site. Basta clicar no link para se descadastrar. O cancelamento do

envio também pode ser solicitado por outros canais de atendimento WhatsApp, e-mail, telefones de cada loja localizado e atualizados no próprio site. A solicitação será atendida no tempo mínimo necessário para realização desta execução.

8.5 O opt-out é feito para cada endereço de e-mail do usuário. Portanto usuários que possuam mais de um cadastro poderão continuar a receber os comunicados ou as mensagens publicitárias no e-mail que não for descadastrado.

8.6 Alguns provedores oferecem uma ferramenta AntiSpam para seus usuários, a fim de bloquear e-mails não desejados. Se você utiliza algum tipo de AntiSpam, você poderá não receber os e-mails da "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA", até mesmo os e-mails de confirmação de seus pedidos.

8.7 Os serviços de envio de e-mails podem ser realizados pela "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" ou por empresa contratada, que utilizará seus próprios servidores para realizar o envio.

8.8 A empresa contratada não armazena nem utiliza de nenhuma forma os e-mails do cadastro do site "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" para qualquer outro fim que não o envio das mensagens, de acordo com as preferências de cada usuário registradas e as disposições previstas na presente Política de Privacidade e nos Termo de Uso do Site.

## **9. MODIFICAÇÕES DE NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

9.1. A "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" reservam-se ao direito de alterar a Política de Privacidade a qualquer momento visando sua constante melhoria e aprimoramento e toda alteração será devidamente informada em nossa página.

9.2. Ao utilizar funcionalidades do site "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" ou interagir com ele, o cliente/usuário concorda e aceita os termos da Política de privacidade vigente na data, portanto, deve verificá-la previamente cada vez que visitar este site.

## **10. DISPOSIÇÕES GERAIS**

A presente Política de Privacidade é parte integrante dos Termos e Condições de Uso do site "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA".

## **11. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO**

A presente Política de Privacidade é regida pela legislação da República Federativa do Brasil. Seu texto deverá ser interpretado no idioma português e os visitantes e usuários do site "VILLA PET" e "CLÍNICA DA VILLA" submetem-se ao Foro da Comarca da localidade física de cada loja.

## **12. DÚVIDAS**

Para obter mais informações ou sanar dúvidas sobre nossas políticas de privacidade, contate-nos através de nossos canais informações localizadas em nossos sites.

### **• VILLA PET SHOP COMERCIO LTDA ME – MATRIZ**

Av. Padre Arlindo Vieira, 3.295 – Jardim Vergueiro – São Paulo/SP – CEP.: 04166-003

CNPJ/MF 06.948.984/0001-13

### **• VILLA PET SHOP COMERCIO LTDA ME – FILIAL**

Av. Do Taboão, 2000 – lj 14 – Taboão, São Bernardo do Campo/SP – CEP.: 09655-000

CNPJ/MF 06.948.984/0002-02

### **• CLÍNICA E LABORATÓRIO VETERINÁRIA DA VILLA LTDA ME**

R. General Olímpio Mourão Filho, 338, Florida, São Bernardo do Campo/SP – CEP 09661-020.

CNPJ/MF 20.756.161/0001-17