

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE SANTA HELENA

A Santa Helena cuida da sua privacidade, da segurança dos seus dados e possui o compromisso de respeitar a privacidade de todos os Titulares, demonstrando a forma como protegemos a privacidade do Titular ao acessar nossos Websites.

Esta Política esclarece aos Titulares e demais interessados os tipos de dados coletados, a forma, o Tratamento, armazenamento e o motivo de sua coleta, além de informar como o Titular poderá gerenciar ou excluir seus dados pessoais. Por esse motivo, recomendamos a Você a leitura minuciosa de nossa Política.

Ao utilizar nossos Websites e/ou nossos serviços, Você reconhece e aceita a integralidade dos termos e condições desta Política, e concorda estar a ela vinculado, de forma livre e espontânea. De igual modo, Você consente com a coleta e uso de seus Dados Pessoais pela Santa Helena, que poderão ser armazenados/coletados por Nós.

Além disso, esta Política poderá ser alterada a qualquer tempo, a único e exclusivo critério da Santa Helena.

### A. DEFINIÇÕES

Para os fins desta Política de Privacidade, os termos ora estabelecidos e usados terão os significados que lhe são atribuídos abaixo:

Política	Designação dada a esta Política de Privacidade;
Consentimento	Manifestação livre pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
Você ou Titular	Pessoa natural que navega nos Websites da Santa Helena, titular dos dados pessoais objeto de tratamento;
Websites	Websites da Santa Helena em que esta Política é aplicável, incluindo seus respectivos subdomínios e hotsites;
Controlador	Designação concedida pela legislação à pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado (no caso a Santa Helena), a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
Criança e Adolescentes	Definição disposta no art. 2º da Lei nº. 8.069, de 13 de julho de 1990, qual seja:

	<p>“Considera-se criança, para os efeitos desta Lei, a pessoa até doze anos de idade incompletos, e adolescente aquela entre doze e dezoito anos de idade.”</p>
Dado Anonimizado	<p>Dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento do dado, que auxiliam o Controlador na criação de melhores experiências ao Titular na navegação dos websites;</p>
Dado(s) Pessoal(ais)	<p>Significa a informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, incluindo informações que a identificam, descrevem, estão relacionadas e/ou podem ser razoavelmente vinculadas, direta ou indiretamente, ao Titular, sozinhas e/ou combinadas com outras informações fornecidas e/ou coletadas por Nós.</p>
Dado(s) Pessoal(ais) Sensível(is)	<p>Dado pessoal sobre 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, quando vinculado a uma pessoa natural;</p>
Informações	<p>Dados Anonimizados que demonstram o comportamento dos Titulares nos websites, ou seja, as páginas exibidas e navegadas pelo Titular nos websites, seu tempo de permanência e o caminho percorrido;</p>
IP	<p>Internet Protocol ou Protocolo de Internet, sendo um endereço atribuído a cada dispositivo (telefone celular, computador pessoal, tablet, dentre outros), de modo a identificá-lo na rede mundial de computadores;</p>
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou LGPD	<p>Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;</p>

Operador	Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor da Santa Helena;
Tratamento	Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

## **B. DIREITOS E PREFERÊNCIAS DO TITULAR**

Conforme previsto na legislação, a Santa Helena garante ao Titular os direitos referentes ao tratamento de seus dados pessoais, sendo eles:

- A confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais;
- O acesso aos dados coletados através dos Websites;
- A correção de seus dados, caso estes estejam incompletos, inexatos ou desatualizados;
- A portabilidade de seus dados pessoais, através da solicitação expressa pelo titular, conforme previsto na legislação aplicável;
- A informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa;
- A informação sobre as entidades públicas e privadas com quem seus dados foram compartilhados;
- A possibilidade de revogar o consentimento para tratamento de determinados dados pessoais, bem como de solicitar a eliminação dos dados tratados com base no consentimento.

Nos casos onde o titular solicitar a eliminação de dados ou a revogação do seu consentimento, o acesso aos Websites e funcionalidades dos mesmos podem ser comprometidos ou ficar indisponíveis.

## **C. QUAIS INFORMAÇÕES COLETAMOS?**

A Santa Helena poderá coletar Dados Pessoais que incluem, mas não se limitam ao seu nome, email, estado civil, número de cartão de crédito, endereço e geolocalização, dados e números de documentos pessoais (RG, CPF, número de identidade funcional, passaporte, etc.), o endereço de IP de seu dispositivo/equipamento pessoal, Informações sobre as

páginas exibidas, tempo de permanência e o caminho percorrido por Você em nossos Websites .

Eventualmente, a Santa Helena coletará Dados Pessoais Sensíveis do Titular, especialmente aqueles necessários à criação de campanhas de marketing, tais como suas preferências pessoais, dentre outros, oportunidade em que lhe informaremos previamente, bem como coletaremos sua autorização específica, a seu exclusivo critério, para tanto.

### **Dados Pessoais de Crianças e Adolescentes**

A Santa Helena não recomenda que os Websites sejam acessados ou utilizados por Crianças ou Adolescentes. Assim, se, porventura, qualquer Dado Pessoal de Criança ou Adolescente, seja (i) acidentalmente coletado pela Santa Helena, (ii) fornecido voluntariamente pelo Titular menor idade e/ou (iii) a Santa Helena for induzida a erro na coleta dos Dados Pessoais pela Criança ou Adolescente, tão logo confirmada a situação e a idade do Titular, tais Dados Pessoais serão imediatamente excluídos de nossas bases de dados.

Em caráter excepcional, e nos termos do §3º do artigo 14 da LGPD, poderão ser armazenados os Dados Pessoais de Criança ou Adolescentes quando estes o forneçam voluntariamente à Santa Helena, ou esta seja induzida a erro por aqueles no Tratamento de seus Dados Pessoais, a fim de que, quando a Santa Helena julgue necessário e a seu exclusivo critério, sejam contatados os pais ou responsável legal da Criança ou Adolescente para reportar a situação e quando assim possível identificá-los (seus pais ou o responsável legal). Não sendo possível tal identificação ou após reportada a situação aos pais ou responsável legal da Criança ou do Adolescente, seus respectivos Dados Pessoais serão excluídos de nossas bases de dados em ato contínuo.

Se tomarmos conhecimento de que coletamos dados pessoais de uma criança ou adolescente, tomaremos as medidas razoáveis para eliminar os dados pessoais em questão. Para tal, poderá ser necessário eliminar a conta relativa a essa criança ou adolescente.

### **D. COMO COLETAMOS SUAS INFORMAÇÕES E DADOS PESSOAIS?**

Coletamos suas Informações e seus Dados Pessoais quando Você, voluntariamente:

- Se subscreve nos Websites ou utilize os serviços prestados pela nossa Loja: quando o Titular se subscreve na Plataforma ou utiliza os serviços prestados pelas nossas lojas físicas, coletamos determinados dados pessoais, tais como e-mail, nome, número do CPF, telefones, data de nascimento.
- Através da execução dos Serviços: na execução dos Serviços, serão coletados os seguintes dados, fornecidos pelo Titular: endereço completo com CEP, nome do destinatário e informações financeiras.
- Através da utilização da Plataforma: quando o Titular utiliza a Plataforma, coletamos dados pessoais sobre a sua utilização da Plataforma de modo automático ou semiautomático.
- Preenche formulários e navegue em nossos Websites;
- Contate nosso SAC por telefone, aplicativos de comunicação, rede sociais de terceiros e/ou e-mail;
- nos contatem ou sejam contados por e-mail, telefone ou por aplicativos de comunicação (WhatsApp, Skype, Zoom, exemplificadamente);

- nos contatem ou sejam contatados pessoalmente, para realização de, exemplificadamente, cadastros, campanhas de marketing e/ou pesquisas de opinião, mediante obtenção de consentimento para coleta dos Dados Pessoais, obtidos física ou digitalmente;
- utiliza nosso aplicativo destinado a smartphones ou tablets; ou
- mediante utilização de plataformas e redes sociais de terceiros.

## **E. UTILIZAÇÃO DE COOKIES**

Para otimizar sua experiência durante a navegação, fazemos uso de cookies.

Além dos Dados Pessoais enviados voluntariamente por Você, utilizamos outras tecnologias para coleta de Informações e Dados Pessoais, tais como Cookies.

### **O que são “Cookies”?**

Cookies são pequenos arquivos ou informações que um site pode enviar a um navegador, que poderão ser armazenados em seu disco rígido para que possamos lhe reconhecer quando retornar ao Website. Os cookies podem melhorar sua experiência on-line, salvando suas preferências pessoais enquanto visita nosso Website. Não contêm Dados Pessoais identificáveis. É possível configurar seu computador para lhe notificar quando receber um cookie, ou para desabilitar os cookies completamente. Você também pode excluir seus cookies assim que sair do Website. Para obter mais informações sobre como fazer isso, consulte a seção "ajuda" do seu navegador ou acesse <http://www.allaboutcookies.org> ou <http://www.aboutcookies.org>.

Embora Você não seja obrigado a aceitar cookies ao acessar nossos Websites, se configurar seu navegador para rejeitar cookies, você não poderá usar todos os recursos e funcionalidade deles.

### **Quais cookies utilizamos?**

**Cookies essenciais** - são essenciais para acessar a áreas específicas do nosso site. Permitem a navegação no site e a utilização das suas aplicações, tal como acessar áreas seguras do site através de login. Sem estes cookies, os serviços que o exigem não podem ser prestados.

**Cookies analíticos** - utilizados para analisar a forma como os usuários usam o site e monitorar a performance deste. Isto permite-nos fornecer uma experiência de alta qualidade ao personalizar a nossa oferta e rapidamente identificar e corrigir quaisquer problemas que surjam. Por exemplo, usamos cookies de desempenho para saber quais as páginas mais populares, qual o método de ligação entre páginas que é mais eficaz, ou para determinar a razão de algumas páginas estarem a receber mensagens de erro. Baseado na utilização do site, podemos também utilizar estes cookies para destacar artigos ou serviços do site que pensamos ser do interesse dos usuários. Estes cookies são utilizados apenas para efeitos de criação e análise estatística, sem nunca recolher informação de carácter pessoal.

**Cookies de funcionalidade** - permitem lembrar as preferências do usuário. Por exemplo, os cookies evitam digitar o nome do utilizador cada vez que este acede ao site. Também usamos cookies de funcionalidade para fornecer serviços avançados ao usuário, como por exemplo efetuar comentários a um artigo. Em resumo, os cookies de funcionalidade

guardam as preferências do usuário relativamente à utilização do site, de forma que não seja necessário voltar a configurar o site cada vez que o visita.

**Cookies de terceiros** - utilizados para medir o sucesso de aplicações e a eficácia da publicidade de terceiros no nosso site.

**Cookies de publicidade** - utilizados para direcionar a publicidade em função dos interesses de cada usuário e do número de visitas que realizou, permitindo limitar o número de vezes da exibição do anúncio. Estes cookies ajudam a medir a eficácia da publicidade.

## **F. COMO UTILIZAMOS SUAS INFORMAÇÕES E SEUS DADOS PESSOAIS?**

As suas Informações e seus Dados Pessoais coletados, serão utilizados pela Santa Helena para os seguintes fins:

- Oferecer uma experiência personalizada quando Você usar nossos Websites;
- Exibir anúncios personalizados quando você visitar nossos Websites;
- Realizar campanhas de marketing;
- Entender melhor seus interesses e necessidades;
- Melhorar os nossos produtos e serviços;
- Fornecer os produtos, as informações e os serviços que Você solicitar;
- Com os propósitos de segurança, crédito ou prevenção contra fraude;
- Fornecer a você um atendimento ao cliente eficiente;
- Contatá-lo a respeito de assuntos que acreditamos ser do seu interesse;
- Convidá-lo a participar de pesquisas e nos fornecer feedbacks;
- Melhorar o conteúdo, a funcionalidade e a usabilidade dos nossos Websites;
- Periodicamente enviar Newsletters de assuntos do seu interesse, relacionados à Santa Helena e a saúde animal;
- Melhorar os nossos esforços promocionais e de marketing;
- Atendimento ao Consumidor, através do SAC ou de outros canais de contatos, próprios ou de terceiros (incluindo redes sociais);
- Cumprir obrigações contratuais e/ou legais; e
- Por qualquer outro propósito identificado em um Aviso de Privacidade aplicável ou outro acordo entre a Santa Helena e Você.

## **G. COMPARTILHAMENTO DE DADOS COM TERCEIROS**

A Santa Helena não divulgará e/ou cederá seus Dados Pessoais e/ou Dados Pessoais Sensíveis a terceiros que não possuam vínculo jurídico com a Santa Helena (contrato, por exemplo). Entretanto, poderemos compartilhar seus Dados Pessoais e/ou Dados Pessoais Sensíveis com terceiros que desempenhem funções à Santa Helena, tais como servidores de armazenamento e processamento de dados, empresas contratadas para execução de serviços de marketing, dentre outros, que atuarão em nome da Santa Helena como Operadores, os quais possuem obrigações de sigilo, confidencialidade e de proteção aos Dados Pessoais. De igual modo, caso seja solicitado por autoridade competente no cumprimento de suas atribuições legais, ou por ordem, decreto, regulamento ou regra

governamental, ou em caso de violações ou suspeita de violações desta ou da Lei, poderá ser requerido à Santa Helena disponibilizar as Informações e Dados Pessoais que estiverem armazenadas em nosso poder. A Santa Helena, porém, se compromete a revelar estritamente as Informações e Dados Pessoais solicitados para atingir as finalidades exigidas.

Dados Anonimizados, tais como relatórios estatísticos sobre o acesso, de utilização do Website (e demais Informações) e tendências de mercado, que não revelem a identidade dos Titulares, também poderão ser compartilhados com subcontratados ou parceiros comerciais da Santa Helena.

À medida que a Santa Helena se desenvolve e cresce, podendo ser através, mas não se limitando a uma transação societária, como uma aquisição, incorporação, fusão, cisão ou através da venda ou compra de empresas, produtos e/ou ativos, os Dados Pessoais do Titular poderão ser transferidos. Em tais transações, as Informações e Dados Pessoais sobre clientes e Titulares é geralmente um dos ativos transferíveis do negócio.

## **H. RETENÇÃO DE DADOS PESSOAIS E/OU DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS**

A Santa Helena manterá os Dados Pessoais e/ou Dados Pessoais Sensíveis pelo prazo necessário ao cumprimento das finalidades dispostas nesta Política ou até eventualmente requerida a exclusão dos referidos dados pelo Titular, quando assim seja possível e aplicável. Nesta hipótese, mesmo após o pedido de exclusão, a Santa Helena poderá manter os Dados Pessoais armazenados pelos prazos prescricionais dispostos em lei.

## **I. SEGURANÇA**

A Santa Helena se dedica a proteger os dados pessoais dos nossos Titulares. Para isso, são implementadas medidas técnicas e organizacionais para ajudar a proteger a segurança dos seus dados pessoais; contudo, é importante frisar que nenhum sistema é completamente seguro. Assim, informamos que utilizamos as seguintes ferramentas e mecanismos voltadas para a Segurança Digital:

- Empregamos mecanismos tecnológicos para proteção contra o acesso não autorizado aos sistemas, sendo estes considerados ambiente controlado e de segurança;
- Disponibilizamos acesso a locais de armazenamento de dados pessoais apenas a pessoas previamente autorizadas;
- Aplicamos mecanismos de autenticação de acesso aos sistemas que possuem dados pessoais; e
- Medidas técnicas de proteção como Firewall e endpoint.

A senha protege a conta de Usuário, pelo que incentivamos o Usuário utilize em suas contas senha forte (utilizando, quando possível, letras maiúsculas e minúsculas, números e caracteres especiais e evitando utilizar palavras ou datas), a limitar o acesso ao computador e navegador, não acessar nossa Plataforma em computadores públicos ou compartilhados e a encerrar a sessão clicando em “Sair” depois de utilizar a Plataforma.

## **J. CONTATOS E SOLICITAÇÕES**

Para quaisquer dúvidas ou esclarecimentos sobre esta política e nossas práticas de privacidade, sugestões, reclamações, solicitações de acesso, remoção ou correção de Dados Pessoais, por favor entre em contato conosco pelos seguintes canais de comunicação anexando uma prova da sua identidade (como RG, CNH ou similar):

Encarregado de tratamento de dados pessoais: Eduarda Gil

E-mail: [eduarda.gil@santahelena.com](mailto:eduarda.gil@santahelena.com)

Telefone: (16) 3934 1000 - ramal 1253

Correspondência: Rua Paraguai, 1275 - Vila Elisa, Ribeirão Preto - SP, 14075-350, aos cuidados do Setor de Segurança da Informação.

Qualquer solicitação será atendida dentro dos prazos legais e as reclamações serão investigadas com a devida isenção. Se o pedido for realizado por uma pessoa que não seja você, sem fornecer provas ou evidências de que o pedido é legítimo em seu nome, o mesmo será rejeitado.

## **K. LEGISLAÇÃO**

Esta Política será regida e interpretada de acordo com as Leis da República Federativa do Brasil, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, independentemente das Leis vigentes em outros Países e territórios.

## **L. VIGÊNCIA E ATUALIZAÇÃO**

O Titular declara que possui conhecimento e aceita de forma irrevogável que a Santa Helena poderá, sem aviso prévio e a nosso exclusivo critério, modificar, acrescentar ou retirar quaisquer termos ou condições desta Política.

Quaisquer modificações a essa Política entrarão em vigor imediatamente. Por esse motivo, recomendamos que Você acesse essa Política frequentemente.

Esta Política encontra-se vigente desde 20 de Dezembro de 2020. Toda atualização da forma que tratamos seus Dados Pessoais será realizada nesta Política de Privacidade, a qual pode ser alterada a qualquer tempo.