

## TERMOS DE USO DO SITE

Os Termos de Uso e Política de Privacidade definidos neste documento, estabelecem e regulamentam as condições gerais para a utilização da plataforma eletrônica disponível no endereço eletrônico [www.carmensmed.com](http://www.carmensmed.com) que é de titularidade da CARMENS MEDICINALS.

A Carmen's Medicinals preza pela segurança dos seus dados, pelo respeito a sua privacidade e pela transparência com você e, por isso, dedicamos este documento para explicar como os seus dados pessoais serão tratados por nós e quais são as medidas que aplicamos para mantê-los seguros.

Ao acessar nossa Plataforma, você entende que coletaremos e usaremos suas informações pessoais nas formas descritas nesta Política, sob as normas da Constituição Federal de 1988 (art. 5º, LXXIX; e o art. 22º, XXX – incluídos pela EC 115/2022), das normas de Proteção de Dados (LGPD, Lei Federal 13.709/2018), das disposições consumeristas da Lei Federal 8078/1990 e as demais normas do ordenamento jurídico brasileiro aplicáveis.

### **Consentimento:**

É a partir do seu consentimento que tratamos os seus dados pessoais. O consentimento é a manifestação livre, informada e inequívoca pela qual você autoriza a Carmen's Medicinals a tratar seus dados.

Assim, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados, seus dados só serão coletados, tratados e armazenados mediante prévio e expresso consentimento.

O seu consentimento será obtido de forma específica para cada finalidade acima descrita, evidenciando o compromisso de transparência e boa-fé da Carmen's Medicinals para com seus usuários/clientes, seguindo as regulações legislativas pertinentes.

Ao acessar a Plataforma da Carmen's Medicinals e fornecer seus dados pessoais, você está ciente e consentindo com as disposições desta Política de Privacidade, além de conhecer seus direitos e como exercê-los.

A qualquer tempo e sem nenhum custo, você poderá revogar seu consentimento.

É importante destacar que a revogação do consentimento para o tratamento dos dados pode implicar a impossibilidade de acessar a Plataforma.

### **Primeiro gostaríamos de nos apresentar:**

#### **Somos a Carmen's Medicinals**

*“Do amor por sua avó, que sofreu com câncer, Juan Romero criou a Carmen's Medicinals em 2018 nos Estados Unidos com a missão de desenvolver produtos de qualidade, facilitando o acesso à terapia Canabinoide e proporcionando saúde e bem-estar para aqueles que precisam.*

*O que nos move é saber que nosso produto traz para as pessoas, esperança, conforto e aumento na qualidade de vida. É isso que nos torna apaixonados pelo que fazemos”.*

### **Quais dados coletamos?**

Quando você cria uma conta e fornece dados no “Minha Conta”; faz um pedido ou adquire um dos serviços, a Carmen's Medicinals coleta informações do Cliente, e isso acontece de diversas formas.

- ✓ **Informações fornecidas por você em nossa plataforma;** quando interage com o Serviço de atendimento ao consumidor; quando participa de pesquisas ou promoções de marketing.
- ✓ **Informações coletadas de forma automática,** com o objetivo de conferência, monitoramento, controle, acompanhamento logístico.

**Veja abaixo quais dados pessoais nós podemos coletar e em cada situação:**

**Informações que você nos fornece:**

**Durante o cadastro:**

- ✓ Nome completo;
- ✓ Número de CPF;
- ✓ Endereço de e-mail;
- ✓ Número de celular;
- ✓ Data de nascimento;
- ✓ Dados referentes aos seus endereços de entrega e cobrança;
- ✓ informações sobre patologias.

**Durante a análise e o monitoramento de suas compras ou outras transações financeiras:**

- ✓ Dados cadastrais;
- ✓ Tipo de produto;
- ✓ Quantidade;
- ✓ Valor da mercadoria (unitário);
- ✓ Valor total da compra ou transação;
- ✓ Natureza da transação financeira;
- ✓ Informações da conta bancária e outros meios utilizados para pagamento como por exemplo dados do cartão de crédito, quando escolhido como forma de pagamento.
- ✓ Cópias de documentos enviados por você como receita médica, autorização e importação emitida pela Anvisa, comprovante de residência, cópia de um documento de identidade, geralmente utilizados para liberação de entrada do produto no Brasil por parte da Anvisa e Receita Federal.

**Abaixo apresentamos algumas informações que somente serão acessadas se você nos autorizar, sendo que a qualquer momento você poderá revogar essa autorização na própria plataforma.**

**Informações coletadas automaticamente pelo nosso Site:**

Podemos utilizar certas tecnologias de monitoramento para coletar as informações das atividades realizadas na nossa plataforma de forma automatizada. As informações coletadas por meio de tais tecnologias são utilizadas para realizar métricas de performance da plataforma, identificar problemas no uso, captar o comportamento dos Usuários de forma geral e coletar dados de impressão de conteúdo.

**Veja abaixo algumas das tecnologias que poderão estar presentes na Plataforma:**

- ✓ **Cookies:** cookie é um pequeno arquivo adicionado ao dispositivo do Usuário para fornecer uma experiência personalizada de acesso à plataforma. Isso visa seu conforto, assim você não precisará preencher seus dados novamente quando fizer outro comentário ou cadastro. Estes cookies duram um ano. Se você tem uma conta e acessa esta plataforma, um cookie temporário será criado para determinar se seu navegador aceita cookies. Ele não contém nenhum dado pessoal e será descartado quando você fechar seu navegador. Um cookie não dá acesso a um computador ou revela informações além dos dados que o usuário escolhe compartilhar conosco.
- ✓ **Pixels:** pixels são partes do código JavaScript instalados adicionados em nossas aplicações, websites ou no corpo de um e-mail, com a finalidade de rastrear coletar informações sobre as atividades dos usuários, permitindo a identificação dos seus padrões de acesso, navegação, interesse e compras de produtos, e otimizando utilizados para otimizar o direcionamento de conteúdo.
- ✓ **Web beacon:** web beacon é uma técnica que permite mapear quem está visitando uma determinada página da web, identificando o comportamento do usuário com diferentes sites ou servidores da web.
- ✓ **Ferramentas de analytics:** essas ferramentas podem coletar informações sobre a forma como os Usuários utilizam nossa plataforma, quais páginas eles visitam e quando visitam tais páginas, outros sites que foram visitados antes, entre outras. Informações de login social, caso você realize seu cadastro por meio de uma conta em rede social, como Facebook e Google, e autorize essa coleta;
- ✓ **Informações coletadas de outras fontes:** Informações sobre você que se tornaram públicas por você ou que estejam disponíveis publicamente; informações das agências ou órgãos de crédito (por exemplo,

relatórios de crédito/cheques); os provedores de dados (por exemplo, dados demográficos relacionados a anúncios publicitários on-line e com base nos interesses do Cliente).

- ✓ **Dados estatísticos do Google Analytics:** De anunciantes e parceiros comerciais. Os dados estatísticos incluem informações impessoais de navegação tais como origem da visita, tempo de permanência no site, quantidade de páginas vistas e frequência de visitas ao site. Os dados de anunciantes incluem informações impessoais tais como faixa etária, região geográfica e dispositivo utilizado para navegação. Em todos os casos, não há, em nenhum nível, coleta de dados pessoais nem possibilidade de identificação do visitante por meio desses dados. Todas as informações são coletadas em caráter anônimo.

### Com quem partilhamos seus dados?

Nós utilizamos os dados pessoais para garantir um atendimento de qualidade e uma melhor experiência na sua compra. Para a execução das atividades acima neste documento, sempre que necessário, poderemos compartilhar seus dados pessoais com outras empresas e órgãos públicos tais como:

- ✓ **Funcionários internos e/ou fornecedores e parceiros de serviços logísticos:** Para transporte e entrega de seus produtos;
- ✓ **Instituições financeiras:** Para intermediação de pagamentos e gestão de crédito;
- ✓ **Entidades de detecção e prevenção da fraude:** Que nos auxiliam nas análises antifraude;
- ✓ **Funcionários internos e/ou fornecedores de serviços relacionados com apoio ao cliente:** Responsáveis pelo contato direto com o cliente visando acolhê-lo e suportá-lo em suas dúvidas ou processo burocráticos em geral relacionados a compra/importação dos produtos prescritos por seu médico.
- ✓ **Fornecedores de serviços e colaboradores:** Que nos auxiliam com venda, marketing e publicidade, redes sociais, agências ou parceiros publicitários;
- ✓ **Autoridades judiciais, policiais ou governamentais:** Em atendimento à ordem judicial, solicitações de autoridades administrativas, obrigação legal ou regulatória, bem como para agir de forma colaborativa com autoridades governamentais, em geral em investigações envolvendo atos ilícitos.
- ✓ **Parceiros internacionais :** Alguns de seus dados pessoais poderão ser transferidos para outros países, por exemplo, quando enviamos as informações para nosso operador logístico responsável pelo envio dos produtos para o Brasil, outro caso e quando enviamos as informações para a Matriz da empresa situada nos Estados Unidos, ou também quando utilizarmos serviços computacionais em nuvem para processamento ou armazenamento de dados, localizados fora do Brasil. Mas não se preocupe, pois também nestes casos cumprimos todos os requisitos estabelecidos na legislação vigente, e adota as melhores práticas de mercado a fim de garantir a proteção e privacidade dos seus dados pessoais.
- ✓ **Potenciais compradores:** Empresas com as quais a Carmen's Medicinals conclua negociação de venda ou transferência de parte ou da totalidade de suas ações ou da atividade comercial. Jamais comercializamos dados pessoais.

### Para que coletamos os dados?

#### Dados cadastrais:

- ✓ Para viabilizar a prestação de serviços disponíveis em nossa Plataforma, pagamento de contas, transferência entre contas de pagamento.
- ✓ Para realizar o atendimento de solicitações e dúvidas em nossa Central de Atendimento.
- ✓ Para identificar corretamente o Usuário.
- ✓ Para enviar os produtos adquiridos ou comunicações de ofertas.
- ✓ Para entrar em contato com você, quando necessário. Esse contato pode contemplar diversos assuntos, como comunicação sobre documentação necessária para finalizar uma compra ou a importação dos produtos, informar sobre promoções e ofertas, respostas a dúvidas, respostas de reclamações e solicitações, atualizações dos pedidos realizados e informações de entrega.
- ✓ Para auxiliar no diagnóstico e solução de problemas técnicos.
- ✓ Para consultar suas informações nas bases de dados de agências de crédito.

- ✓ Para realizar investigações e medidas de prevenção e combate a ilícitos, fraudes, crimes financeiros e crimes de lavagem de dinheiro e/ou de financiamento ao terrorismo.
- ✓ Para garantir o cumprimento de obrigação legal ou regulatória ou garantir o exercício regular de direitos. Nesses casos, podemos, inclusive, utilizar e apresentar as informações em processos judiciais e administrativos, se necessário.
- ✓ Para colaborar com o cumprimento de ordem judicial, de autoridade competente ou de órgão fiscalizador.
- ✓ Para viabilizar seu cadastro na Plataforma e gerar link de pagamento.

#### **Geolocalização:**

- ✓ Para auxiliar nas análises que possam ser utilizadas para proteger sua conta e aumentar o nível de segurança dos seus dados cadastrais ou, ainda, prevenir possíveis fraudes.

#### **Dados de Navegação:**

- ✓ Para auxiliar no diagnóstico e solução de problema técnicos.
- ✓ Para desenvolver novas funcionalidades e melhorias, melhorando a sua experiência com nossos serviços disponíveis.

#### **Por quanto tempo mantemos os seus dados?**

Seus dados pessoais serão mantidos durante todo o período que for um cliente ativo. Após esse período, podemos armazenar os seus dados pessoais por um período adicional para fins de auditoria, para possibilitar o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias. Faremos a retenção dos seus dados pelo prazo necessário, respeitando os prazos estabelecidos na legislação aplicável.

#### **Quais os seus direitos sobre seus dados?**

A transparência sobre o tratamento dos seus dados pessoais é prioridade para nós da Carmen's Medicinals. Além das informações disponibilizadas nesta Política de Privacidade, você pode também exercer os direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados, que relacionamos abaixo:

- ✓ Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais.
- ✓ Acesso aos dados pessoais.
- ✓ Revogação do consentimento.
- ✓ Correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados.
- ✓ Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento ou desnecessários, excessivos ou quando entender que algum ponto da LGPD não foi atendido.
- ✓ Informação sobre as hipóteses e com quais empresas, parceiros e outras instituições podemos compartilhar, ou receber dados pessoais referentes a você.
- ✓ Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa, quando aplicável.

Todas as solicitações serão tratadas de forma gratuita, e serão submetidas a uma prévia avaliação da sua identidade e da viabilidade do atendimento, a fim de cumprir com eventuais obrigações que impeçam o completo atendimento das requisições dos titulares de direito.

Quando aplicável, e mesmo se você optar por excluir seus dados pessoais da nossa base de cadastro, poderemos reter alguns ou todos os seus dados pessoais por períodos adicionais para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, eventuais ações judiciais, fins de auditoria de diversas naturezas, ou outros prazos definidos e fundamentados por bases legais que justifiquem a retenção destes dados.

#### **O que fazemos para manter seus dados seguros?**

Nós da Carmen's Medicinals seguimos as melhores técnicas para proteger os dados pessoais coletados de acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Para mantermos seus dados pessoais seguros, usamos ferramentas físicas, eletrônicas e gerenciais orientadas para a proteção da sua privacidade.

Aplicamos essas ferramentas levando em consideração a natureza dos dados pessoais coletados, o contexto e a finalidade do tratamento e os riscos que eventuais violações gerariam para os direitos e liberdades do titular dos dados coletados e tratados.

Entre as medidas que adotamos, destacamos as seguintes:

- ✓ Apenas pessoas autorizadas têm acesso a seus dados pessoais;
- ✓ O acesso a seus dados pessoais é feito somente após o compromisso de confidencialidade;
- ✓ Seus dados pessoais são armazenados em ambiente seguro e idôneo.

Nós da Carmen's Medicinals nos comprometemos a adotar as melhores posturas para evitar incidentes de segurança. Contudo, é necessário destacar que nenhuma página virtual é inteiramente segura e livre de riscos. É possível que, apesar de todos os nossos protocolos de segurança, problemas de culpa exclusivamente de terceiros ocorram, como ataques cibernéticos de hackers, ou também em decorrência da negligência ou imprudência do próprio usuário/cliente. Por isso também recomendamos medidas de proteção individual.

Para manter a segurança e proteção dos seus dados pessoais, em nenhuma hipótese o seu login e senha devem ser compartilhados com terceiros. Além disso, ao acessar o seu cadastro pelo "Minha Conta", principalmente em computadores públicos, certifique-se de que você realizou o logout da sua conta para evitar que pessoas não autorizadas acessem e utilizem as informações sem o seu conhecimento.

Se você tiver qualquer preocupação ou suspeita de que os seus dados estejam em risco, por favor, entre em contato conosco por meio dos nossos canais de atendimento que ficaremos felizes em te ou auxiliar prontamente.

### **Quais são nossos procedimentos contra violação de dados?**

Em caso de incidentes de segurança que possa gerar risco ou dano relevante para você ou qualquer um de nossos usuários/clientes, comunicaremos aos afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados sobre o ocorrido, em consonância com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados.

A Carmen's Medicinals também poderá suspender ou descontinuar a Plataforma, sem a necessidade de aviso prévio, visando conter ataques ou fraudes que imponham risco de proteção dos dados pessoais dos Usuários cadastrados na Plataforma.

### **Responsabilidade:**

Nos comprometemos em manter esta Política de Privacidade atualizada, observando suas disposições e zelando por seu cumprimento. Além disso, também assumimos o compromisso de buscar condições técnicas e organizativas seguramente aptas a proteger todo o processo de tratamento de dados.

### **Isenção de responsabilidade:**

Embora adotemos elevados padrões de segurança a fim de evitar incidentes, não há nenhuma página virtual inteiramente livre de riscos. Nesse sentido, a Carmen's Medicinals não se responsabiliza por:

- ✓ Quaisquer consequências decorrentes da negligência, imprudência ou imperícia dos usuários em relação a seus dados individuais. Garantimos e nos responsabilizamos apenas pela segurança dos processos de tratamento de dados e do cumprimento das finalidades descritas no presente instrumento. Destacamos que a responsabilidade em relação à confidencialidade dos dados de acesso é do usuário.
- ✓ Ações maliciosas de terceiros, como ataques de *hackers*, exceto se comprovada conduta culposa ou deliberada da Carmen's Medicinals. Destacamos que em caso de incidentes de segurança que possam gerar risco ou dano relevante para você ou qualquer um de nossos usuários/clientes, comunicaremos aos afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados sobre o ocorrido e cumprimos as providências necessárias.

- ✓ Inveracidade das informações inseridas pelo usuário/cliente nos registros necessários para a utilização dos serviços da Carmen's Medicinals; quaisquer consequências decorrentes de informações falsas ou inseridas de má-fé são de inteira responsabilidade do usuário/cliente.

### **Considerações Gerais:**

A Carmen's Medicinals não divulgará informação sobre a utilização médica e terapêutica dos produtos de forma sensacionalista ou de conteúdo inverídico.

Visando respeitar a legislação vigente bem como os padrões éticos estabelecidos pelo Código de Ética Médica, pelo Conselho Federal de Medicina, bem como pelos Conselhos Regionais de Medicina, os Usuários e outros profissionais de saúde se comprometem a não divulgar quaisquer dados identificáveis de pacientes que sejam de alguma forma citados dentro da plataforma, salvo quando o paciente indicar, expressamente que concorda em compartilhar seus dados.

O Usuário será o único responsável pela sua conduta e por quaisquer dados transmitidos, textos, imagens, informações, gráficos e outros conteúdos ou materiais que eventualmente postarem e enviarem através da plataforma Carmen's Medicinals.

Ao utilizar a plataforma Carmen's Medicinals, o Usuário concorda em utilizar o conteúdo informativo e educativo disponibilizado pela Carmen's Medicinals na mais absoluta observância às regras e princípios éticos, sem utilizar para fins diversos, podendo a Carmen's Medicinals, a seu exclusivo critério modificar a configuração, alterar conteúdo, suspender ou descontinuar a Plataforma, a qualquer tempo e por qualquer motivo sem a necessidade de aviso prévio, o mesmo se aplica a estes Termos de Uso e Política de Privacidade. Por esse motivo, recomendamos que o Usuário revise periodicamente os Termos de Uso e Política de Privacidade, além de modificações na Plataforma.

Se o Usuário tem menos de 18 anos, por favor, peça permissão a seus pais ou responsáveis antes de oferecer qualquer informação pessoal à nossa Plataforma. Caso você seja menor de 18 anos e não tenha o consentimento dos seus pais ou responsáveis, você não está autorizado a nos enviar suas informações pessoais.

### **Alterações desta Política de Privacidade**

Estamos constantemente buscando aprimorar a experiência de nossos clientes. Assim, nossas práticas de tratamento de dados pessoais poderão sofrer alterações com a inclusão de novas funcionalidades e serviços.

Valorizamos a transparência no modo em que tratamos seus dados pessoais. Toda vez que alguma condição relevante desta Política de Privacidade for alterada, essas alterações serão válidas, eficazes e vinculantes após a nova versão ser publicada em nosso site. Estas alterações serão comunicadas por meio de um dos canais disponibilizados por você durante o seu cadastro (e-mail, SMS, WhatsApp e outros).

Questões específicas sobre privacidade devem ser encaminhadas para [contato@carmensmedicinals.com](mailto:contato@carmensmedicinals.com).

### **Legislação e foro**

Esta política será regida, interpretada e executada de acordo com as Leis da República Federativa do Brasil, especialmente a Lei nº 13.709/2018, independentemente das Leis de outros estados ou países, sendo competente o foro da Cidade de São Paulo para dirimir qualquer dúvida decorrente deste documento.

Última atualização

São Paulo, 30 de abril de 2022

