

## **POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA ASSIST CARD**

Atualizada pela última vez em maio 2022

A ASSISTCARD do Brasil LTDA. (“Assist Card” ou “nós”) está comprometida com a conscientização dos usuários do site <https://www.assistcard.com/br>, do aplicativo “Assist Card” e de demais aplicações de internet ou canais telefônicos de titularidade ou operados pela Assist Card (“Usuários”, “Site” e “App” – ou “Site, App e canais telefônicos em conjunto “Canais” -, respectivamente) e dos clientes que contratam os serviços ofertados pela Assist Card (“Clientes”, sendo os Clientes e Usuários referidos aqui em conjunto como “Titulares” ou “vocês”) sobre os dados pessoais tratados pela Assist Card. Por isso, esta Política de Privacidade (“Política” ou “Política de Privacidade”) tem como objetivo informar como tratamos os dados pessoais no âmbito de nossos serviços, atendendo à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

A fim de respeitar os interesses e expectativas dos seus clientes, a Assist Card conta com um sério compromisso vinculado à garantia de que os dados pessoais fornecidos ou coletados somente sejam utilizados de acordo com a presente Política e com a legislação de privacidade e proteção de dados aplicável.

Para mais informações acerca do tratamento de dados pessoais realizado no âmbito das atividades da Assist Card, entre em contato com o Encarregado de Proteção de Dados da Assist Card (“Encarregado”).

### **1. Quem é o controlador dos seus dados pessoais?**

A Assist Card, sociedade inscrita no CNPJ sob nº 00.027.571/0001-10, com sede na Avenida Paulista, 1079, Conjunto 161, Loja A, São Paulo, SP, é a empresa controladora dos dados pessoais tratados no âmbito desta Política de Privacidade. Para fins da legislação aplicável, “controlador” é a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

### **2. Quais dados pessoais coletamos?**

A Assist Card trata dados pessoais de Titulares que são coletados e/ou processados: (a) durante o acesso e/ou navegação do Site ou App da Assist Card, ou contato pelos Canais; e (b) antes, durante ou após a prestação dos serviços pela Assist Card. Especificamente, coletamos as seguintes informações dos Titulares, conforme o caso:

(i) **Dados que você fornece diretamente por meio dos nossos Canais ou por meio de nossos parceiros comerciais para contratação dos nossos produtos e/ou serviços.** Esses dados podem incluir:

- Nome completo;
- Data de nascimento;
- Nacionalidade;
- Gênero;
- O número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou do documento de viagem, caso seja pessoa residente no exterior;
- País de domicílio;
- Endereço residencial;
- Telefone;
- E-mail;
- Destino de viagem;
- Data de viagem;
- Contato de emergência e os respectivos dados de identificação e contato;
- Senha para acesso ao Site e App;
- Cadastro no Site e/ou App por meio do Google ou Facebook;
- Informações de pagamento (por exemplo, informações de cartão de crédito);
- Informações que permitam avaliar a capacidade financeira do cliente, incluindo a renda; e
- Outros dados que você tenha compartilhado espontaneamente conosco, principalmente quando utiliza o nosso chat para obter alguma informação sobre os serviços.

A Assist Card pode gerar um voucher para a sua identificação e dos produtos e/ou serviços adquiridos nos próximos contatos com a Assist Card.

(ii) **Informações coletadas por meio de Cookies.** Os cookies podem ser de vários tipos:

- **Cookies essenciais ou técnicos**, ou seja, aqueles essenciais para garantir uma navegação adequada, permitindo o correto tráfego e reconhecimento de dados;
- **Cookies de performance**, ou seja, aqueles utilizados sobre a forma como o Site e/ou App são utilizados pelo Titular, por exemplo, qual a página que o usuário acessa mais frequentemente ou se encontrou algum erro; e
- **Cookies de publicidade** ou seja, aqueles utilizados para campanhas de marketing próprias ou de terceiros, destinadas a dar conhecimento ao Titular de produtos e/ou serviços em espaços previamente definidos pela Assist Card. Estes cookies podem ser de tipo comportamental, ou seja, destinam-se a guardar informação sobre as visitas

frequentes e à observação contínua dos seus hábitos de navegação, o que, por sua vez, permite a criação de um perfil para mostrar publicidade de acordo com a análise realizada.

O Titular pode optar por visitar a Plataforma sem "cookies" ao configurar o seu navegador para rejeitar todos os "cookies", ou para notificá-los quando um "cookie" for criado. Cada navegador é diferente e assim, você deverá consultar o seu menu "Ajuda" para saber como modificar as suas preferências em relação aos "cookies". Sem prejuízo do acima exposto, no caso de optar pela não utilização de Cookies essenciais ou técnicos, o Titular não poderá usufruir de muitas das funções do site e a utilização do site pode ser afetada.

**(iii) Dados coletados durante ou após a prestação dos serviços.** Podemos tratar os seguintes dados:

- Informações de contato e identificação. Ao entrar em contato conosco, bem como por meio da contratação de nossos serviços, podemos solicitar informações que contêm dados pessoais, tais como nome, endereço de e-mail, telefone de contato, documentos de identificação (RG, CPF ou CNH), comprovante de residência, bilhete do seguro, nº do voucher, produto e/ou serviço adquirido, e outras informações para que possamos identificar você ou os produtos e serviços adquiridos, e continuar nosso contato, bem como para prestar os serviços contratados;
- Dados bancários. A Assist Card poderá tratar dados de sua conta bancária para fins de gerenciamento de pagamentos, à exemplo de reembolsos;
- Informações para a prestação de assistência médica. Ao indicar que necessita de assistência médica, será necessário o fornecimento de algumas informações para que seja possível que a Assist Card processe esse pedido: (a) na triagem, a sinalização de identificadores do sistema corporal afetado (respiratório, cardiovascular, neurológico etc.) e identificadores de modificações (febre, falta de ar, nível de dor etc.); e (b) na definição do prestador de assistência (hospital ou clínica), a sinalização de quadro de saúde, produto médico necessário, remédio necessário, valor do serviço para a expedição da ordem de compra e da localização do cliente (por meio do Google Maps integrado ao App ou localização indicada na triagem) para identificação dos prestadores mais próximos;
- Informações para a efetivação do reembolso (despesas médicas e traslado de corpo ou médico). Ao solicitar o reembolso, será necessário o fornecimento de algumas informações para que seja possível que a Assist Card processe esse pedido, tais como, dependendo de cada caso, comprovantes de gastos e faturas; nota fiscal; laudo médico; cópia de exames complementares; documento de alta médica; carta com breve relato do ocorrido contendo os dados do bilhete do seguro; boletim de ocorrência policial emitido por autoridade policial; laudo necroscópico; carteira nacional de habilitação; comunicado de acidente de trabalho (CAT); passaporte com

identificação e carimbo; passagem aérea original constando saída e/ou retorno ao Brasil; cartão de embarque;

- Informações para a efetivação do reembolso (retorno do segurado). Ao solicitar o reembolso, será necessário o fornecimento de algumas informações para que seja possível que a Assist Card processe esse pedido, tais como, o comprovante original da aquisição do bilhete de passagem aérea de volta; comprovantes de gastos e faturas; laudo médico ou atestado de óbito; passagem original cancelada, com a informação do reembolso; passaporte com identificação e carimbo;
- Informações para a efetivação do reembolso (atraso de embarque). Ao solicitar o reembolso, será necessário o fornecimento de algumas informações para que seja possível que a Assist Card processe esse pedido, tais como, a cópia do bilhete de embarque com a indicação do horário do transporte; a cópia da notificação/registro junto às autoridades da companhia de transporte público detalhando o horário do transporte e a respectiva reprogramação do embarque atrasado com especificação das causas; comprovante originais das despesas com traslado, hospedagem, alimentação e despesas telefônicas; passaporte com identificação e carimbo;
- Informações para a efetivação do reembolso (atraso ou extravio de bagagem). Ao solicitar o reembolso, será necessário o fornecimento de algumas informações para que seja possível que a Assist Card processe esse pedido, tais como cópia das passagens aéreas; relatório comprobatório de perda emitido pela companhia transportadora responsável; etiquetas com o peso da bagagem; cópia do passaporte com entrada e saída do país visitado; cópia do comprovante de indenização recebido da companhia transportadora; o local em que foi comunicado o ocorrido a empresa aérea, tíquete de bagagem original; notas fiscais originais dos valores gastos na compra de roupas e produtos de higiene; comprovante de entrega de bagagem (se houver);
- Informações para a efetivação do reembolso (cancelamento ou interrupção de viagem). Ao solicitar o reembolso, será necessário o fornecimento de algumas informações para que seja possível que a Assist Card processe esse pedido, tais como, carta de penalidade devidamente preenchida e carimbada pela agência; atestado de óbito, conforme o caso; laudo médico e cópia dos exames complementares que comprovem a internação hospitalar, conforme o caso; comprovante de vínculo familiar, conforme o caso; cópia da notificação para comparecimento em juízo e do processo judicial; cópia da decretação de quarentena com especificação da causa e condições de internação; comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem válido; faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas; cópia do contrato da prestação de serviços da agência discriminando as penalizações e custos a serem arcados pelo segurado; comprovante de cancelamento dos serviços contratados; cópia do contrato da prestação de serviços da agência discriminando as penalizações e custos a serem arcados pelo segurado;

- Informações para a efetivação do reembolso (despesas com funeral). Ao solicitar o reembolso, será necessário o fornecimento de algumas informações para que seja possível que a Assist Card processe esse pedido, tais como, comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado; faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas; atestado de óbito; nota fiscal e comprovante de despesas detalhado com o funeral; boletim de ocorrência policial emitido por autoridade policial, quando for o caso; laudo necroscópico, quando decorrente de morte acidental; carteira nacional de habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo segurado; comunicado de acidente de trabalho (CAT), quando o caso exigir;
- Informações para a efetivação do reembolso (compra protegida). Ao solicitar o reembolso, será necessário o fornecimento de algumas informações para que seja possível que a Assist Card processe esse pedido, tais como, nota fiscal de compra com especificação de cada objeto adquirido; e boletim de ocorrência policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do sinistro com data e hora;
- Informações solicitadas em nossa pesquisa de satisfação, tais como, o que você achou dos nossos serviços, do nosso atendimento, do tempo de resposta e da experiência em nossos Canais;
- Outras fontes. A Assist Card poderá receber e armazenar outras informações a seu respeito, tais como as informações mantidas por entidades de apoio ao crédito, para fins de prevenção de fraudes;

Note que algumas informações podem ser consideradas dados sensíveis de acordo com a legislação de proteção de dados aplicável. A Assist Card adotará todas as medidas necessárias para garantir a legalidade do tratamento dessas informações.

### **3. Para que utilizamos seus dados pessoais?**

Nós tratamos os dados pessoais dos Titular para as seguintes finalidades:

- Disponibilizar aos Usuários um ambiente eletrônico por meio do qual podem obter mais informações sobre os produtos e serviços da Assist Card, além de obter informações detalhadas sobre a Assist Card e nossos produtos e serviços, inclusive por meio do nosso chat;
- Viabilizar a indicação do produto e/ou serviço mais adequado às suas necessidades quando você acessa um de nossos Canais;
- Viabilizar a formalização da compra de um produto e/ou a contratação de um serviço através dos nossos Canais;

- Viabilizar a prestação dos serviços contratados, incluindo a prestação de assistência médica e efetivação de reembolsos;
- Aprimorar os nossos serviços, produtos e/ou as funcionalidades dos nossos Canais;
- Desenvolver estudos internos sobre os interesses, comportamentos e demografia dos Titulares para compreender melhor suas preferências pessoais para aprimorar e customizar a sua experiência com a Assist Card;
- Envio de comunicações comerciais e promocionais da Assist Card;
- Classificar e agrupar informações de Titulares, assim como consolidar dados estatísticos a respeito desses, inclusive para definir a composição da base de Usuários dos nossos Canais e o volume de tráfego em nossos servidores;
- Cumprir a legislação aplicável;
- Para proteção ao crédito;
- Para o exercício regular de direito em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- Para a tutela da saúde, exclusivamente em procedimentos realizados por profissionais da saúde, serviços de saúde ou autoridades sanitárias; e
- Para a proteção da vida dos titulares ou da incolumidade física do titular ou de terceiros.

O tratamento de dados pessoais dos Titulares e as finalidades acima descritas ocorrem para permitir a prestação dos serviços e para o cumprimento das Condições Gerais aceitas pelo Titular.

Em outras situações, o tratamento dos seus dados poderá ser baseado no seu consentimento. Quando isso ocorrer, garantiremos que esse consentimento seja livre, informado e inequívoco em relação à finalidade para a qual estiver sendo coletado por nós.

#### **4. Com quem compartilhamos seus dados pessoais?**

A Assist Card poderá compartilhar seus dados pessoais com terceiros ou parceiros de negócios que sejam relevantes para fins de viabilizar a utilização dos Canais pelos Usuários ou viabilizar a prestação dos serviços aos Clientes. Referido compartilhamento ocorre com base nos seguintes critérios e para as finalidades descritas abaixo.

- Prestadores de serviços ou parceiros comerciais: Podemos compartilhar seus dados pessoais com prestadores de serviços ou parceiros comerciais da Assist Card com os quais trabalhamos para nos ajudar a operar, aprimorar, entender, personalizar e dar suporte aos nossos serviços. Quando compartilhamos dados com prestadores de serviço terceirizados, exigimos que ele trate os seus dados de acordo com legislação de privacidade e proteção de dados aplicável.
- Requisição de autoridade competente: A Assist Card ainda poderá compartilhar seus dados pessoais com terceiros (incluindo órgãos governamentais) a fim de responder a investigações, medidas judiciais, processos judiciais ou investigar, impedir ou adotar medidas acerca de atividades ilegais, suspeita de fraude ou situações que envolvam ameaças em potencial à segurança física de qualquer pessoa ou se de outra maneira exigido pela legislação.
- Novos negócios: Se a Assist Card estiver envolvida em uma fusão, aquisição ou venda de todos ou de parte de seus ativos, seus dados pessoais poderão ser transferidos para a empresa ou pessoa adquirente. Em circunstâncias nas quais a identidade do controlador de seus dados pessoais se alterar como resultado de qualquer transação, você será notificado de quaisquer escolhas que possa ter acerca de seus dados pessoais.

## **5. Por quanto tempo armazenamos seus dados pessoais?**

Armazenamos e mantemos suas informações: **(i)** pelo tempo exigido por lei; **(ii)** até o término do tratamento de dados pessoais, conforme mencionado abaixo; ou **(iii)** pelo tempo necessário a preservar o legítimo interesse da Assist Card (como, por exemplo, durante prazos prescricionais aplicáveis ou cumprimento de obrigação legal ou regulatória).

O término do tratamento de dados pessoais ocorrerá quando for verificado:

- Que a finalidade para qual os dados foram coletados foi alcançada, e que os dados pessoais coletados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada;
- Uma manifestação do Titular nesse sentido, na hipótese de o dado ter sido coletado com base no consentimento; ou
- Determinação legal.

Nesses casos de término de tratamento de dados pessoais, ressalvadas as hipóteses estabelecidas pela legislação aplicável ou pela presente Política de Privacidade, os dados pessoais serão eliminados.

## **6. Quais são seus direitos em relação aos dados pessoais tratados?**

Além das situações previstas na legislação aplicável, Você possui direitos no que se refere aos seus dados pessoais, dentre eles:

- **Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais:** Mediante requisição do Titular, a Assist Card confirmará a existência de tratamento de dados pessoais, nos termos da legislação aplicável;
- **Acesso aos dados pessoais:** O Titular pode requisitar acesso aos seus dados pessoais tratados e que sejam armazenados pela Assist Card;
- **Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados:** O Titular pode e deve, a qualquer momento, corrigir e atualizar os seus dados pessoais;
- **Informações sobre uso compartilhado de dados:** O Titular poderá ter acesso a informações adicionais sobre o eventual compartilhamento de seus dados pessoais;
- **Objecção ao tratamento de dados:** O Titular poderá manifestar sua vontade em não mais ter seus dados tratados pela Assist Card a qualquer momento, mediante manifestação gratuita e facilitada, caso entenda que o tratamento dos dados é desnecessário, excessivo ou viola alguma disposição da legislação de proteção de dados aplicável. Os tratamentos realizados anteriormente à oposição são ratificados. A objeção não implicará automaticamente o término do tratamento de dados pessoais que sejam mantidos pelas Assist Card com base em outros fundamentos legais. Qualquer pedido de objeção será analisado pela Assist Card e poderá não ser aceito caso a Assist Card entenda não tratar de violação da presente Política de Privacidade ou da legislação aplicável;
- **Peticionar perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD):** O Titular tem o direito de peticionar perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados em relação ao tratamento dos seus dados pessoais pela Assist Card.

Para exercer qualquer um dos direitos acima, entre em contato com o nosso Encarregado por meio do e-mail [personal.data@assistcard.com](mailto:personal.data@assistcard.com). Em alguns casos pode ser possível que não sejamos capazes de atender à sua solicitação. Caso isso ocorra, explicaremos devidamente os motivos de fato e de direito que nos impedem de te atender.

## **7. Como tratamos seus dados e garantimos sua segurança?**

Os dados pessoais serão tratados exclusivamente de acordo com os termos descritos nesta Política de Privacidade e de acordo com os princípios de finalidade, adequação, transparência e necessidade previstos na legislação aplicável.

Os dados pessoais podem ser tratados de forma impressa ou em formato eletrônico automático e através de correios, e-mail, telefone e qualquer outro canal eletrônico.

A Assist Card utiliza medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger os dados pessoais contra tratamento desautorizado ou ilegal e contra perda acidental, destruição ou danos. Os dados pessoais são armazenados de maneira segura em equipamentos protegidos e, por vezes, em ambientes em nuvem e/ou com aplicação de criptografia. Apenas um número limitado de pessoas terá acesso a tais equipamentos e apenas indivíduos com motivos legítimos terão acesso a seus dados pessoais.

#### **8. Dados de Crianças**

Nossos serviços podem ser contratados pelos responsáveis legais para crianças ou adolescentes. Assim, a Assist Card poderá coletar e tratar dados ou informações pessoais de menores de 18 (dezoito) anos. A Assist Card tratará esses dados pessoais somente no melhor interesse do menor. Nesses casos, nos asseguraremos que os responsáveis legais da criança tenham conhecimento sobre o tratamento dos dados e deem seu consentimento para tal sempre que necessário de acordo com a legislação aplicável. Ademais, o contato pela Assist Card é feito diretamente com os responsáveis legais da criança ou adolescente.

#### **9. Contato do Encarregado**

Se você tiver qualquer dúvida em relação a esta Política de Privacidade ou a respeito da forma como a Assist Card trata seus dados pessoais, basta entrar em contato com o Encarregado por meio do e-mail [personal.data@assistcard.com](mailto:personal.data@assistcard.com).

#### **10. Alterações nesta Política de Privacidade**

A Assist Card reserva-se o direito de alterar esta Política de Privacidade a qualquer momento, mediante publicação da versão atualizada no Website. Em caso de alterações relevantes na Política de Privacidade, você receberá um aviso a esse respeito.