



## POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS DO SITE

VERSÃO 001 – OUTUBRO/2021

### Introdução:

A presente Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais foi desenvolvida com o objetivo de garantir a transparência, privacidade, proteção e segurança aos tratamentos de dados pessoais de nossos clientes, fornecedores e demais parceiros comerciais que compartilham conosco seus dados pessoais através do site “institutosoculos.com”, whatsapp (41) 3327-1010, telefones e WhatsApp das franquias, canais de contato “contato@institutosoculos” e mídias sociais (facebook e instagram, entre outros). Ainda, disponibilizamos conteúdo relacionados aos Cookies que utilizamos em nosso site.

A Política esclarece as condições de coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção dos dados na plataforma, em conformidade com a Lei Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 e o Decreto nº 869/2018.

Importante destacar que se você não nos informar os Dados Pessoais necessários para nosso relacionamento comercial, por exemplo, talvez não possamos fornecer nossos produtos e/ou serviços.

**Como condição para acesso ao site e exclusividades dos conteúdos e promoções disponibilizadas pelo Instituto dos ÓCULOS, o usuário declara que ao aceitá-las fez a leitura atenta de toda a Política de Privacidade, estando plenamente ciente, conferindo assim sua livre e expressa concordância com as regras aqui estipuladas.**

Recomendamos que consulte esta página com regularidade, posto que poderão ocorrer atualizações e ajustes sobre a Política do Instituto dos ÓCULOS.

### Definições:

- (a) Dado Pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- (b) Dado Pessoal Sensível: 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;
- (c) Usuário: pessoas que acessam o site ou qualquer canal de comunicação do Instituto dos ÓCULOS;
- (d) Titular dos Dados: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- (e) Controlador: é a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, responsável pelas decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, e definição dos meios e finalidades do tratamento.

- (f) Operador: é a empresa ou profissional diretamente responsável pelo tratamento dos dados, direcionado ou contratado pelo controlador.
- (g) Encarregado ou Data Protection Officer (DPO): indivíduo responsável pela comunicação entre o Controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional;
- (h) Dados anonimizados: dado relativo ao titular que não possa ser identificado, que foi descaracterizada em algum nível para que o seu titular não possa mais ser identificado por meios simples, mas que ainda é importante para o controlador;
- (i) Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
- (j) Tratamento: todo procedimento realizado 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;
- (k) Cookies: pequenos arquivos que são armazenados no dispositivo de um navegador da internet, quando ele acessa um site pela primeira vez. Eles são responsáveis por coletar e armazenar informações sobre a navegação dentro desse ambiente, permitindo que elas sejam usadas posteriormente.

#### **Fontes de dados pessoais:**

Nós coletamos seus Dados Pessoais através das seguintes fontes:

- (a) Fale conosco: é uma ferramenta para o usuário receber o atendimento de que precisa, tirar dúvidas, buscar unidades, informações sobre franquias, buscar e conhecer produtos ou compartilhar experiência conosco, com objetivo de feedback, cobrindo qualquer necessidade de relacionamento que o usuário tenha conosco.
- (b) O site faz o uso de cookies: Os dados coletados por meio de cookies ou device IDs, incluindo IP, data e hora de acesso, localização geográfica, tipo de navegador, duração da visita e páginas visitadas.
- (c) Orçamentos via site: coleta de dados e informações da receita oftalmológica e solicitações do usuário para realização de pré-venda (orçamento e encaminhamento para uma unidade de atendimento).
- (d) Canais: Disponibilizamos em nosso site o acesso aos nossos canais bem como: Facebook, Instagram, WhatsApp, Twitter, YouTube, Tik Tok, LinkedIn.
- (e) SAC: Comunicação com nosso setor de atendimento ao cliente.
- (f) Formulários de registros online e offline: Formulários impressos ou digitais (através de landing pages ou nas redes e mídias sociais), e formas similares, pelas quais solicitamos os seus dados pessoais, como por exemplo, correio convencional, concursos, promoções, eventos, entre outros.
- (g) Email e mensagens de whatsapp: interações que realizamos com você, inclusive, com envio de receitas oftalmológicas para realização de orçamento, e envio de dados e imagens pessoais para análise de crédito.
- (h) Interações com anúncios: se você interagir com um anúncio em um site de terceiro, podemos receber informações sobre aquela interação. Realizamos anúncios através do Google que podem direcionar a uma página de captura (Landing page) ou ao nosso site. Também recebemos a informação sobre cliques e outras formas de interação que o usuário realizou por este canal.

**Direitos do titular dos dados pessoais:**

- (a) Obter informações ou esclarecimentos sobre a existência e o tratamento de seus dados pessoais, mediante requisição através do e-mail **ouvidoria@institutodosoculos.com**. A requisição será respondida pelo Instituto dos ÓCULOS num prazo de até 15 (quinze) dias úteis.
- (b) Requerer correção de dados que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados;
- (c) Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados;
- (d) Requerer a informação sobre quais as entidades públicas e privadas o Instituto dos OCULOS tenha realizado uso compartilhado de dados;
- (e) Solicitar a exclusão dos seus dados coletados e armazenados, direta ou indiretamente, desde que decorrido o prazo legal mínimo relacionado ao armazenamento dos respectivos dados, salvo as exceções previstas em Lei (item próprio abaixo);
- (f) Realizar a portabilidade dos dados a outro prestador de serviços, mediante sua requisição a qualquer tempo;
- (g) Fornecer consentimento, quando solicitado, para coleta de algum dado, questionando sobre a possibilidade do não oferecimento e revogação do consentimento e suas consequências.

**Quais dados pessoais são coletados:**

O Instituto dos ÓCULOS somente realizará a coleta e tratamento dos dados pessoais essenciais para o efetivo desenvolvimento de suas atividades econômicas e relações comerciais, nisto incluindo, mas não limitando a:

- (a) Informações de dados diretos: Nome completo, RG, CPF, data de nascimento.
- (b) Informações de Contato: Inclui qualquer tipo de informação que possa facilitar nosso contato com você, incluindo seu endereço físico de correspondência, números de telefone fixo e celular, endereço residencial e comercial, endereço de correio eletrônico.
- (c) Informações demográficas e seus interesses: Qualquer informação que possa descrever seus dados demográficos, faixa etária, gênero, localização geográfica, produtos favoritos;
- (d) Informações de cadastro de perfil em nosso site – por exemplo, nome, foto, endereço, sexo, data de nascimento, profissão, interesses e outras relacionadas às páginas temáticas;
- (e) Informações sobre a financeiras e de pagamento: informações necessárias para atender e faturar um pedido ou compra, como os dados de cartão de crédito e/ou débito, PIX, dados bancários para TED/DOC e cheques (mediante análise específica para aceite)
- (f) Pesquisas de mercado e feedback de consumidores: informações que você compartilha voluntariamente com o Instituto dos ÓCULOS sobre sua experiência na aquisição de nossos produtos.
- (g) Dados Pessoais Sensíveis: Quando houver necessidade de processar seus dados pessoais sensíveis, por qualquer motivo, nós obteremos seu prévio, expresso e formal

consentimento para qualquer processamento que for voluntário. Se processarmos seus dados pessoais sensíveis para outras finalidades, nós nos apoiamos nas seguintes bases legais: (i) detecção e prevenção de crime;

(h) Cumprimento da lei aplicável.

(i) Cookies: São informações geradas automaticamente ao acessar nosso site ou mídias sociais. Utilizamos essas informações para saber quais páginas foram acessadas e/ou quais produtos foram clicados. Também são utilizados para controlar o acesso ao seu histórico de compras.

Os dados pessoais tratados são coletados, armazenados, tratados, processados e utilizados por meio de :

- a) Formulários e cadastros eletrônicos via sites;
- b) localização geográfica – permite que os sites usem o GPS para obter a localização aproximada do usuário e mostrar as redes credenciadas, dentre outros;
- c) Câmera – permite que o site ou whatsapp use a câmera (galeria de fotos) para selecionar a imagem da receita oftalmológica.
- d) Telefone, gravador de voz e microfone – permite que os atendentes consigam realizar contatos quando necessário através da central ou lojas;
- e) Armazenamento local - permite que a aplicação grave arquivos de dados e imagens pessoais e da receita oftalmológica no celular para serem encaminhados ao setor competente para orçamento, fabricação e financeiro.
- f) Sistema operacional utilizado pelo Usuário;
- g) Navegador e suas respectivas versões;
- h) Resolução de tela;
- i) Java (linguagem de programação);
- j) Reprodutor de flash instalado;
- k) Endereço IP;
- l) Código ID (IMEI) do aparelho mobile pelo qual o Usuário acessou os Sites e/ou Aplicativos; Informações referentes à data e hora de uso do Site e/ou Aplicativo por um determinado Usuário, a partir de um determinado Endereço IP;
- m) Informações referentes às quantidades de cliques e tentativas de uso dos Sites e/ou Aplicativos, bem como de páginas acessadas pelo Usuário.

#### **Dados pessoais de crianças e adolescentes:**

Considerando que nosso ramo de atividade compreende a venda de óculos de grau ou de sol, bem como, produtos óticos para uso em crianças e adolescentes, o Instituto dos ÓCULOS pode coletar dados pessoais daqueles diretamente dos seus pais ou responsáveis legais, e com consentimento explícito, de acordo com as regras da legislação vigente. De acordo com a lei 13.709/2018 Art.14, § 1º “O tratamento de dados pessoais de crianças deverá ser realizado com o consentimento específico e em destaque dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal.”

#### **Fundamento legal para o tratamento de dados:**

A Lei Geral de Proteção de Dados permite que tais tratamentos aconteçam, com base nos respectivos artigos da referida Lei:

- a) Obrigação legal ou regulatória (inciso II do artigo 7º);
- b) Quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares (inciso V do artigo 7º)
- c) Legítimo interesse (inciso IX do artigo 7º);
- d) Consentimento (inciso I do artigo 7º e parágrafo 1º do artigo 14).

#### **Finalidade do tratamento de dados:**

- a) Para compra e venda de produtos, nisto incluindo, mas não se limitando a óculos de grau, armações, lentes, óculos de sol, limpa lentes, acessórios, etc.
- b) Para a prestação do serviço contratado de fabricação de lentes de grau, garantias dos produtos, montagem dos óculos, manutenção e ajustes;
- c) Para análise de crédito;
- d) Para cumprimento de obrigação legal, ou seja, dados que são exigidos por autoridades, como órgãos regulatórios, secretarias, Receita Federal, dentre outros;
- e) Para exercício de direitos garantidos por lei, o que implica que alguns dados poderão ser tratados e armazenados após o término das relações contratuais;
- f) Permitir a gestão do site e o ambiente de negócio;
- g) Personalização do site de acordo com as preferências de uso identificadas;
- h) Gestão de envio de conteúdo, links, lembretes de pagamento ou carrinhos abandonados e realização de recebimentos das compras efetuadas;
- i) Envio de comunicações promocionais, informativas e comerciais sobre o universo da marca Instituto dos ÓCULOS, caso tenha solicitado (a qualquer momento poderá cancelar ou nos informar sobre o não interesse em receber os e mails);
- j) Para atender aos legítimos interesses do Instituto dos ÓCULOS;
- k) Para outras finalidades, sempre com o consentimento específico e inequívoco do titular.

#### **Compartilhamento**

Informamos que poderemos compartilhar alguns dados com:

- a) Colaboradores e prestadores de serviços que necessitem de acesso a tais informações para operacionalizar o nosso negócio;
- b) Fornecedores e/ou parceiros de setores terceirizados e parceiros comerciais que igualmente atuem em nosso negócio;
- c) Todas as unidades da franquia Instituto dos ÓCULOS no território Nacional;
- d) Empresas de tecnologia da informação (Sistemas de Gestão, Suporte e Aplicativos);
  - a. *Softwares* internos de gestão de informações, jurídica e financeira, entre outros;
  - b. Agências de Análise e fornecimento de crédito e de cobrança de dívidas;
  - c. Fábrica de lentes e produtos óticos;
  - d. Área técnica de suporte e garantia de produtos ao cliente;
- a) Redes sociais, nesse caso é sempre escolha do titular se deseja ou não integrar essas informações, salientando que o Instituto dos ÓCULOS não controla a política e práticas de outros sites ou serviços de terceiros;



b) Empresas parceiras de comunicação e marketing, mediante autorização expressa.

Ainda, o compartilhamento de dados ocorre em casos de solicitações por autoridades administrativas ou judiciais, que serão anteriormente analisadas pelo setor responsável e, havendo plausibilidade e amparo jurídico para o compartilhamento, o Instituto dos ÓCULOS se encarregará de atender todas as solicitações.

Atenção !!! Nosso site, whastapp e mídias, podem conter links para outros sites. Neste caso, é importante ressaltar que as informações trocadas com estes sites não estão sujeitas à Política de Privacidade do Instituto dos ÓCULOS, mas à política do site para onde o link o transferiu. Dessa forma, você deve estar atento e verificar a política específica do site parceiro.

#### **Por quanto tempo seus dados pessoais ficam armazenados:**

Todos os dados pessoais armazenados pelo Instituto dos ÓCULOS serão mantidos em segurança até que a sua finalidade legítima seja cumprida ou enquanto houver relação contratual, exceto nas hipóteses de cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

Dados cadastrais, por exemplo, serão armazenados pelo prazo de 05 (cinco) anos, após o término da relação contratual ou comercial, na forma do artigo 12 e 34 do Código de Defesa do Consumidor.

Expirado os prazos acima, os dados serão eliminados tanto física, quanto digitalmente.

#### **Exceções da LGPD para eliminação de dados quando consentida pelo titular:**

Na forma do artigo 16 da LGPD, fica autorizada a conservação do dado, para as seguintes finalidades:

- (a) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- (b) estudo por órgão de pesquisa (garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais);
- (c) uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

#### **Uso de Cookies:**

Os Cookies nada mais são do que pequenos arquivos inseridos no seu navegador (Chrome, Mozilla, Internet Explorer etc.) ou dispositivo, que permitem ativar funcionalidades através da coleta de informações básicas sobre você ou seu dispositivo. Facilitam o processo de adaptar o site do Instituto dos ÓCULOS às suas necessidades pessoais, de forma a lhe atender da maneira eficiente e satisfatória.

O Instituto dos ÓCULOS utiliza Cookies na nossa plataforma web (<https://www.institutodosoculos.com>), cujos tipos e funções são os seguintes:

- a) **Cookies de sessão**: São Cookies de uso temporário, que são excluídos quando você fecha o seu navegador. Quando você reinicia o seu navegador e volta para o site que criou o cookie, esse site trata você como um novo visitante.
- b) **Cookies persistentes**: São Cookies que permanecem gravados em seu computador até que sejam excluídos. Usamos esses Cookies para gravar suas preferências em nossos serviços e analisar as páginas que você acessou.
- c) **Cookies de Autenticação**: servem para reconhecer um determinado Usuário, possibilitando o acesso e utilização dos Sites e/ou Aplicativos com conteúdo e/ou serviços restritos e proporcionando experiências de navegação mais personalizadas.
- d) **Cookies de Segurança**: são utilizados para ativar recursos de segurança dos Sites e/ou Aplicativos, com a finalidade de auxiliar o monitoramento e/ou detecção de atividades maliciosas ou vedadas por este Termo, bem como proteger as informações do Usuário do acesso não autorizados por terceiros. o Cookies de Pesquisa, Análise e Desempenho: a finalidade deste tipo de cookie é ajudar a entender o desempenho do Site e/ou Aplicativo, medir a audiência do Site e/ou Aplicativo, verificar os hábitos de navegação dos Usuários no Site e/ou Aplicativo, bem como a forma pela qual chegou na página do Site e/ou Aplicativo (por exemplo, através de links de outros sites, buscadores ou diretamente pelo endereço);
- e) **Cookies de Propaganda**: são usados para apresentar publicidade relevante ao Usuário, tanto dentro quanto fora do Site e/ou Aplicativo ou em sites de parceiros, bem como para saber se os Usuários que visualizaram a publicidade visitaram o Site e/ou Aplicativo após terem visto a publicidade. Os Cookies de Propaganda também podem ser utilizados para lembrar eventuais pesquisas realizadas pelos Usuários no Site e/ou Aplicativo e, com base nas pesquisas realizadas pelos Usuários no Site e/ou Aplicativo, apresentar aos Usuários anúncios relacionados aos seus interesses.

É importante ressaltar que você pode optar por recusar ou desabilitar os Cookies através das configurações do seu navegador ou ao instalar um plug-in que realize essa funcionalidade. Mas atenção, avisamos que ao escolher por limitar os Cookies, alguns recursos da nossa plataforma podem não funcionar corretamente e acabar por prejudicar a sua navegação.

O Instituto dos ÓCULOS utiliza decisão automatizada para comunicação.

#### **Registro de Atividades:**

- a) O Instituto dos ÓCULOS poderá registrar todos os acessos efetuadas pelos usuários em seu Portal, por meio de logs, incluindo:
- b) Endereço IP e Portal Lógica de Origem dos usuários;
- c) Ações efetuadas pelos usuários no Portal;
- d) Telas acessadas pelos usuários;
- e) Datas e horários de cada atividade efetuada, bem como, o acesso do usuário ao Portal;
- f) Dados sobre o dispositivo utilizado pelo usuário, em especial: versão de sistema operacional, geolocalização e outros aplicativos instalados, se necessário;
- g) Session ID dos usuários, quando disponível;



- h) Histórico de operações realizadas;
- i) Comportamentos identificados nas interações no site e nas mídias sociais. Os registros mencionados nos itens acima poderão ser utilizados pelo Instituto dos ÓCULOS como meio probatório em casos de atos ilícitos ou contrários aos Termos de Uso, ou ainda de alterações indevidas em seus sistemas e cadastros, ou ações que possam colocar em risco o site, mídias e whatsapp e seus usuários.

#### **Proteção e cuidados com suas informações:**

O Instituto dos ÓCULOS armazena todas as informações coletadas em locais seguros e confiáveis, os quais só são acessados por pessoas autorizadas, e implementamos medidas técnicas, administrativas e de segurança da informação visando melhoria crescente da cultura de proteção à privacidade.

Nossos colaboradores e prestadores de serviço, são treinados para respeitar todas essas diretrizes para cuidar com responsabilidade de seus dados pessoais, utilizando-os somente para as finalidades descrita nessa Política.

Exigimos de nossos parceiros e fornecedores a adoção dos mais rígidos controles e padrões de segurança.

Infelizmente não podemos garantir total segurança, situações como entrada ou uso não autorizado de terceiros em sua conta, falha de hardware ou software que não esteja sob controle do Instituto dos ÓCULOS, entre outros fatores podem comprometer a segurança dos seus Dados Pessoais. Por isso, sua atuação é fundamental para a manutenção de um ambiente seguro para todos (como, por exemplo, não compartilhar sua senha com terceiros).

#### **Das exclusões de responsabilidade**

O Instituto dos ÓCULOS não poderá ser responsabilizada pelos seguintes fatos:

- a) Equipamento infectado ou invadido por atacantes;
- b) Equipamento avariado no momento do consumo de produtos e serviços;
- c) Proteção do computador;
- d) Proteção das informações baseadas nos computadores dos usuários;
- e) Abuso de uso dos computadores dos usuários;
- f) Monitoração clandestina do computador dos usuários;
- g) Vulnerabilidades ou instabilidades existentes nos sistemas dos usuários;
- h) Perímetro inseguro;
- i) 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;
- j) Destacamos que a responsabilidade em relação à confidencialidade dos dados de acesso é do usuário;



- k) Ações maliciosas de terceiros, como ataques de hackers, exceto se comprovada conduta culposa ou deliberada do Instituto dos ÓCULOS;
- l) Inveracidade das informações inseridas pelo usuário/titulares de dados nos registros necessários para a aquisição de produtos e/ou utilização dos serviços do Instituto dos ÓCULOS;
- m) quaisquer consequências decorrentes de informações falsas ou inseridas de má-fé são de inteiramente responsabilidade do usuário/titular dos dados

Ressaltamos que em caso de incidentes de segurança que possam gerar risco ou dano relevante para você ou qualquer um de nossos usuários/titulares de dados, comunicaremos aos afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados sobre o ocorrido para que as providências necessárias sejam tomadas de imediato.

#### **Canais de comunicação:**

Para obter informações, inclusive para exercício dos seus direitos como titular dos dados pessoais a nós confiados, você pode entrar em contato através do e-mail **ouvidoria@institutosoculos.com**, ou no endereço Avenida República Argentina 3021, sala 10, fone (41) 3327-1010, com a pessoa de **Bruno Henrique Benetti**.

#### **Atualizações da política:**

O Instituto dos ÓCULOS poderá realizar atualizações ou modificações ao presente documento sem aviso prévio dos titulares, visando sempre seu aprimoramento e adequação às boas práticas nos tratamentos de dados pessoais, necessidade, ou ainda, novos requisitos legais, regulatório ou contratuais. Na eventualidade disso ocorrer, a versão atualizada será disponibilizada no site oficial da empresa, sempre com a devida transparência e boa fé.

#### **Legislação e Foro:**

Estes Termos de Uso e a Política de Proteção de Dados Pessoais do Instituto dos ÓCULOS são regidos de acordo com a legislação brasileira. Quaisquer disputas ou controvérsias oriundas de quaisquer atos praticados no âmbito da utilização do site “institutosoculos.com”, whatsapp (41) 3327-1010, canais de contato “contato@institutosoculos” e mídias sociais (facebook e instagram, entre outros), inclusive, com relação ao descumprimento dos Termos de Uso da Política de Proteção de Dados Pessoais ou pela violação dos direitos do Instituto dos ÓCULOS, de outros Usuários e/ou de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual, de sigilo e de personalidade, serão processadas na Comarca de Curitiba/Paraná.

#### **Solicitações LGPD**

Para acessar suas informações e solicitar o ajuste ou a retirada de algum dado cadastral ou sua inativação junto ao Instituto dos ÓCULOS, o titular deve clicar no link [https://www.institutosoculos.com/contato/assunto “LGPD”](https://www.institutosoculos.com/contato/assunto%20LGPD) e preencher o formulário para realizar sua requisição.



O Instituto dos ÓCULOS irá atender sua requisição, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, de modo a assegurar que seus direitos.

Importante ressaltar que a exclusão definitiva do dado poderá ser feita a pedido, e será efetivada pelo Instituto dos ÓCULOS após o término de sua finalidade de uso, ou ainda, na forma do artigo 16 da LGPD. A necessidade de arquivarmos esses dados para finalidades como exercício de direito, pode perfeitamente conviver com o bloqueio ou a inativação do uso dos seus dados.