

LGPD POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO TITULAR (CANAL DO TITULAR)

1. FINALIDADE

Esta política tem como objetivo orientar o titular de dados pessoais no exercício de seus direitos, especialmente no que diz respeito às solicitações sobre o tratamento de Dados Pessoais, pela **VEMCARD**.

Cabe dizer que em respeito à Lei Geral de Proteção de Dados, as referidas solicitações compreendem, mas não se limitam a:

Solicitação de confirmação da existência de tratamento;

Solicitação de acesso aos dados;

Solicitação de correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

Solicitação de bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei;

Solicitação de eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular e revogação do consentimento;

Solicitação de portabilidade dos dados;

Solicitação de informação das entidades públicas e privadas com as quais a **VEMCARD** realizou o compartilhamento de seus Dados Pessoais.

Toda solicitação realizada a **VEMCARD** com base nessa política, em que ocorra sua atuação como **Controladora** de dados, será gratuita e facilitada, respeitando sempre os direitos dos Titulares de Dados Pessoais.

2. ABRANGÊNCIA

Toda pessoa natural tem o direito de ser informada sobre o tratamento de seus dados pessoais, nesse sentido, essa política possui abrangência a todo Titular submetido à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, independentemente de possuir seu dado tratado pela **VEMCARD**.

Vale dizer que esta política tem efeitos nos casos em que a atuação da **VEMCARD** se demonstrar como **Controladora** de dados, de modo que todos os direitos previstos e elencados serão analisados, ainda que ilegítimos ou despropositados, para, a partir disso, atendidos caso ocorra previsão em lei.

Nas situações em que seja evidenciada a atuação da **VEMCARD** como **Operadora**, nos comprometemos, tão somente, a direcionar nossos melhores esforços para levar ao conhecimento da **Controladora** a solicitação efetuada, como sinal de boas práticas.

3. FORMA DE CONTATO

A **VEMCARD** disponibiliza ao Titular, um canal permanente, através do “**Canal do Titular**”, na aba **LGPD**, existente no **SITE** www.vemcard.com.br, através do preenchimento do formulário lá inserido, neste sentido, a **VEMCARD**, empreenderá todos os esforços para atender tais pedidos no menor espaço de tempo possível, respeitando os prazos determinados na Lei.

No mais, a **VEMCARD** preserva o direito de não atender solicitações que se mostrem fora do contexto da **LGPD**, sendo que nestas situações de recusa a **VEMCARD** apresentará sua justificativa fundamentada diante da impossibilidade de atendimento.

4. FORMA DE CONTAGEM DE PRAZO

Para efeitos da contagem de qualquer prazo em dias indicados nessa Política, computar-se-ão dias corridos, que serão contados excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento, salvo se a legislação estabeleça prazo de forma contrária ao aqui exposto.

5. QUEM PODE FAZER SOLICITAÇÕES

Toda pessoa natural poderá entrar em contato com a **VEMCARD**, e apresentar solicitações pertinentes aos seus próprios dados pessoais.

6. AUTENTICAÇÃO DO SOLICITANTE

Para evitar que dados pessoais de um indivíduo sejam enviados para outro, acidentalmente ou como resultado de fraude, a **VEMCARD**, utiliza meios de validação, que leve a confirmar o requerente.

Este nível de segurança busca afastar possíveis danos que a divulgação inadequada das informações poderia causar ao Titular dos Dados Pessoais.

7. SOLICITAÇÃO DE CONFIRMAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE TRATAMENTO

Você pode apenas desejar ter conhecimento se a **VEMCARD** realiza o tratamento de seus dados pessoais.

Mediante a solicitação de confirmação da existência de tratamento, retornaremos exatamente se a **VEMCARD** realiza ou não realiza o tratamento de seus dados pessoais, reafirmando nosso compromisso com a transparência, sem qualquer confirmação ou envio de conteúdo.

Prazo de retorno: de até 15 (quinze) dias, ou dentro do prazo legal, o que for mais benéfico ao titular.

8. NO CASO DE INEXISTÊNCIA DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS NA VEMCARD

Feita a solicitação e constatado que a **VEMCARD** não realiza tratamento de seus dados pessoais, a **VEMCARD** responderá seu questionamento e eliminará os dados pessoais enviados que instruíram a solicitação realizada, no prazo máximo de 3 (três) dias contatos a partir do envio da resposta.

Caso você tenha conhecimento que anteriormente seus dados pessoais foram tratados pela **VEMCARD**, mas recebeu uma resposta de inexistência de dados armazenados em nossos sistemas, alertamos que pode ter ocorrido o término do tratamento de seus dados pessoais, situação em que eliminamos seus dados pessoais ou anonimizamos de maneira que seja impossível identificá-lo, não sendo mais considerado um dado pessoal.

Pedimos que não insista em reiterar pedidos nessa situação, pois seus eventuais dados pessoais identificados ou identificáveis anteriormente tratados não ficam armazenados em nenhum tipo de backup ou local desconhecido da **VEMCARD**, sendo realmente eliminados ou anonimizados de maneira segura.

Caso você deseje realizar uma nova solicitação, deverá dar início a nova etapa de autenticação, pois, seus dados pessoais de solicitação não são armazenados em nossos bancos de dados.

9. SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS

Mediante solicitação de acesso aos dados pessoais, nós exibiremos todos seus dados pessoais que realizamos tratamento.

Sendo identificado o tratamento de seus dados pessoais, nós disponibilizaremos acesso de verificação pelo prazo de 5 (cinco) dias, podendo selecionar a opção de validação dos dados, caso estejam corretos e completos; ou correção dos dados caso observe alguma necessidade de retificação, complementação ou atualização.

Caso não identifiquemos o tratamento de seus dados pessoais, retornaremos com a informação negativa, de acordo com o tópico 8 acima.

Prazo de retorno: de até 15 (quinze) dias, ou dentro do prazo legal, o que for mais benéfico ao titular.

10. SOLICITAÇÃO DE CORREÇÃO DE DADOS INCOMPLETOS, INEXATOS OU DESATUALIZADOS

Constatada a necessidade de correção ou atualização de seus dados pessoais, caberá a você conectar-se a seu cadastro, e realizar estas correções, seguindo os procedimentos, garantindo assim, a segurança necessária no tratamento de seus dados pessoais.

11. SOLICITAÇÃO DE ELIMINAÇÃO OU EXCLUSÃO DE SEUS DADOS PESSOAIS

Em algumas hipóteses, você tem o direito de requerer a eliminação ou exclusão de seus dados pessoais, quando tratados sob o seu consentimento.

Observe que este não é um direito absoluto, pois podemos ter razões legais ou legítimas para reter seus dados pessoais.

Prazo de retorno: de até 15 (quinze) dias, ou dentro do prazo legal, o que for mais benéfico ao titular.

12. SOLICITAÇÃO DE REVOGAÇÃO DE CONSENTIMENTO

Quando você usar nosso site para solicitar informações sobre nossos serviços, cadastrar-se para receber informativos ou eventos, responder a pesquisas ou comunicações de marketing ou usar qualquer um de nossos fóruns da comunidade, ou, ainda, usar nosso site para se candidatar a um emprego, você pode revogar o consentimento para o tratamento de seus dados nos casos em que o referido tratamento for baseado no consentimento, porém, enquanto cliente, mesmo que seja revogado o consentimento, o tratamento se dará com vista outras hipóteses de tratamento, as quais lhes serão informadas naquela oportunidade.

A retirada do consentimento não afeta a legalidade do tratamento baseado no consentimento antes da respectiva retirada.

Prazo de retorno: de até 15 (quinze) dias, ou dentro do prazo legal, o que for mais benéfico ao titular.

13. SOLICITAÇÃO DE PORTABILIDADE DOS DADOS PESSOAIS

A **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD**, prevê ao titular dos dados o direito de portabilidade dos dados a outro **Controlador**, contudo, entendemos que você como titular dos dados também possui o direito de obter uma cópia desses dados para si, em um formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática em formato legível por máquina, sempre que tal seja tecnicamente possível.

Oportunizamos assim que você tenha a possibilidade de utilizar um arquivo de dados pessoais, em formato legível por máquina, no sentido de conservar e armazenar os dados pessoais e de conceder autorização aos responsáveis pelo tratamento para efeitos de acesso e tratamento dos dados pessoais, na medida que entender necessário.

Este direito deverá ser exercido mediante a solicitação de portabilidade dos dados, que compreenderá o recebimento de uma cópia de seus dados pessoais, ou envio do mesmo arquivo a um determinado **Controlador**.

Exercendo o direito de recebimento dos dados em formato legível por máquina, enviaremos o arquivo criptografado.

Recomendamos que a partir do momento que tenha posse desse arquivo, faça o armazenamento e uso de forma segura, pois a **VEMCARD** não poderá ser responsabilizada por eventual violação desse arquivo e dados armazenados após sair de nossa esfera de controle.

No caso de solicitação de portabilidade dos dados a outro **Controlador**, você deverá nos informar os dados do fornecedor destinatário.

Neste caso, vale mencionar que a **LGPD**, tampouco a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), até o momento, impõe à **VEMCARD** a obrigação de adotar ou manter sistemas de tratamento que sejam tecnicamente compatíveis com o outro **Controlador**, tampouco a obrigação do destinatário em aceitar os dados pessoais contidos no arquivo de portabilidade.

Prazo de retorno: de até 15 (quinze) dias, ou dentro do prazo legal, o que for mais benéfico ao titular.

14. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO DAS ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS COM AS QUAIS A VEMCARD REALIZOU O USO COMPARTILHADO DE DADOS PESSOAIS

Você poderá solicitar informações das entidades públicas e privadas com as quais a **VEMCARD** realizou uso compartilhado de dados, sendo por nós respondido quais dados pessoais realizou-se o uso compartilhado e com quais entidades.

Prazo de retorno: de até 15 (quinze) dias, ou dentro do prazo legal, o que for mais benéfico ao titular.

15. SOLICITAÇÕES DIVERSAS

Além das solicitações elencadas acima, você também poderá entrar em contato conosco para apresentação de solicitações não previstas nessa política.

Diante desta situação, analisaremos seu pedido e a melhor forma de atendê-lo, caso não exista nenhuma vedação que fundamente nossa justa recusa.

Considerando a impossibilidade de prevermos aquilo que irá nos solicitar, não podemos estimar o prazo de resposta, pois dependerá de avaliação do esforço necessário.

Contudo, nos comprometemos em retornarmos sua solicitação no menor espaço de tempo possível, não superando o prazo de 15 (quinze) dias, ou outro prazo previsto em lei.

No mais, informamos que cabe ao Encarregado de Dados (DPO ou DPO-as-a-service), a resposta ao Titular, quanto as solicitações acima descritas direcionadas ao **Controlador**.

Ainda, ressaltamos que a exclusão do consentimento não afeta a legalidade do tratamento baseado no consentimento antes da respectiva retirada.

16. REGISTROS DE SOLICITAÇÕES

Toda solicitação que você nos fizer será registrada em nossos arquivos, bem como, o encaminhamento do assunto, quanto seu atendimento.

Este registro de solicitação será armazenado pelo período de cinco anos após o atendimento da solicitação, sendo este o prazo prescricional para pretensão de reparação civil nos termos do inciso Art. 27 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC).

No caso de não realizarmos o tratamento de seus dados pessoais, o registro de solicitação armazenará apenas o dia e horário da solicitação e da resposta.

17. REVISÕES

Esta política poderá ser revisada a qualquer tempo, conforme o entendimento e decisão do Controlador, alterações legislativas, normativas ou procedimentais da organização com relação ao tratamento de dados pessoais.

Por isso, recomendamos que a reveja periodicamente para obter as informações atualizadas acerca de nossa Política de Resposta a Titulares de Dados Pessoais.