



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E LGPD - BUKMED

1. Introdução

Este documento estabelece a Política de Privacidade e as diretrizes de conformidade com a LGPD aplicáveis ao site, aplicativo e demais serviços digitais mantidos por **Bukmed Tecnologia em Saúde Ltda.**, CNPJ nº 60.797.608/0001-10, com sede na Rua Doutor Pedro Costa, nº 210, Sala 10, Centro, Taubaté/SP, CEP 12010-160 ("Bukmed").

Ao utilizar as Plataformas, o Usuário declara ciência desta Política de Privacidade e de suas disposições relativas ao tratamento de dados pessoais sob a LGPD. Os aspectos de uso das Plataformas constam nos Termos de Uso da Bukmed, que complementam esta Política por referência.

Caso não concorde com esta Política, o Usuário deve cessar o uso e poderá solicitar o encerramento da conta e demais providências pelos canais indicados nesta Política.

Vigência desta versão: [inserir data] • **Histórico de versões:** [link/identificação].

2. Definições

DADOS PESSOAIS — Informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável (ex.: nome, CPF, RG, endereço, telefone, e-mail, data de nascimento, identificadores eletrônicos como IP, ID de dispositivo e cookies).

DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS — Dados que, nos termos da LGPD, incluem, entre outros: origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos.

USUÁRIO — Pessoa natural que acessa, utiliza ou interage com as Plataformas digitais, serviços, conteúdos ou sistemas da Bukmed (site e aplicativo).

TITULAR — Usuário responsável pela conta na Plataforma da Bukmed.

TRATAMENTO DE DADOS — Toda operação realizada com dados pessoais, como coleta, recepção, classificação, uso, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, armazenamento,



eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração, entre outras previstas na LGPD.

COOKIES — Pequenos arquivos de texto armazenados no navegador/dispositivo do Usuário ao visitar o site ou utilizar o aplicativo da Bukmed, utilizados para viabilizar funcionalidades, lembrar preferências, realizar métricas/estatísticas e, quando aplicável, publicidade, conforme a Política de Cookies.

CONTROLADORA — Bukmed Tecnologia em Saúde Ltda., CNPJ 60.797.608/0001-10, atua como Controladora dos dados pessoais tratados nas Plataformas para: (i) cadastro e gestão de contas; (ii) viabilização de pagamentos e repasses; (iii) atendimento e suporte; (iv) segurança e prevenção a fraudes; (v) análise e melhoria dos serviços; e (vi) cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

ENCARREGADO — Canal do Titular e dispensa de DPO — A Bukmed, como agente de tratamento de pequeno porte (Resolução CD/ANPD nº 2/2022), opta por não indicar Encarregado (art. 11) e mantém canal de atendimento ao titular para solicitações LGPD: privacidade@bukmed.com.br. As demandas serão registradas e respondidas em prazo razoável, observado o art. 41, § 2º, I, da LGPD. Caso a Bukmed deixe de se enquadrar como agente de pequeno porte, indicará encarregado e atualizará esta Política.

3. Aceitação desta Política

Ao acessar ou utilizar as Plataformas da Bukmed, o Usuário declara que leu e está ciente dos termos desta Política de Privacidade e LGPD. Os aspectos de uso das Plataformas constam nos Termos de Uso, que complementam esta Política. Se não concordar com qualquer disposição, o Usuário deve cessar o uso e poderá solicitar o encerramento da conta pelo canal privacidade@bukmed.com.br. A Bukmed poderá limitar, suspender ou encerrar o acesso em caso de descumprimento desta Política, uso ilícito, fraudulento ou que viole direitos de terceiros, sem aviso prévio quando necessário para prevenir danos ou cumprir a lei. A continuidade de uso implica ciência contínua desta Política (sem prejuízo de consentimentos específicos quando exigidos por lei).



4. Uso da Plataforma e Princípios de Privacidade

A plataforma digital da Bukmed oferece soluções tecnológicas para intermediação e viabilização de atendimentos, gestão de pagamentos, funcionalidades de suporte e conteúdos informativos em saúde. A Bukmed não presta serviços médicos, não interfere na conduta profissional e não realiza agendamentos em nome do Usuário; a relação assistencial ocorre exclusivamente entre Usuário e Prestador.

Nosso compromisso é proporcionar ao Usuário uma experiência segura, eficiente, transparente e ética, priorizando a confidencialidade e a proteção dos dados pessoais e sensíveis, em estrita observância à legislação aplicável, especialmente à LGPD.

É expressamente vedado o uso da Plataforma para quaisquer finalidades ilícitas ou que contrariem esta Política, incluindo, mas não se limitando a: (a) acesso não autorizado a sistemas, dados ou funcionalidades; (b) compartilhamento de informações falsas, enganosas ou que possam induzir terceiros a erro; (c) violação de direitos de propriedade intelectual, privacidade ou outros direitos de terceiros; (d) interferência na operação da Plataforma ou em sua segurança; (e) utilização da Plataforma de forma incompatível com sua finalidade, especialmente em desacordo com normas éticas e legais da área da saúde.

Determinadas funcionalidades poderão estar disponíveis apenas mediante cadastro, com fornecimento de informações pessoais e/ou profissionais. O Usuário é responsável pela veracidade e atualização dos dados, bem como pelo uso adequado e seguro de seu login e senha.

4.1. Propriedade Intelectual

Todo o conteúdo disponibilizado nas Plataformas da Bukmed (textos, gráficos, logotipos, ícones, documentos, imagens, áudios, vídeos, funcionalidades, interfaces, códigos-fonte, bases de dados e layout) é de titularidade exclusiva da Bukmed ou de seus licenciantes/parceiros e está protegido pelas leis brasileiras e tratados internacionais de propriedade intelectual. É vedada a utilização, reprodução, distribuição, modificação, exibição, engenharia reversa, descompilação, tradução, cópia, armazenamento ou outra forma de exploração do conteúdo sem autorização prévia e por escrito da Bukmed, salvo hipóteses legais.



5. Política de Privacidade

5.1. Coleta e Uso de Informações

A Bukmed realiza a coleta de dados pessoais de forma ética, transparente e limitada ao mínimo necessário para a adequada prestação de seus serviços, em conformidade com a LGPD. As informações coletadas podem incluir, entre outras: nome, e-mail, telefone, dados de identificação profissional, informações de pagamento (ex.: link de pagamento ou identificadores de transação — a Bukmed não armazena dados completos de cartão), bem como dados referentes à utilização da Plataforma.

Controladora e Canal do Titular: a Bukmed Tecnologia em Saúde Ltda., CNPJ 60.797.608/0001-10, atua como Controladora dos dados pessoais. Para solicitações LGPD, o titular pode contatar privacidade@bukmed.com.br (vide Definições – Encarregado/Canal do Titular).

Bases legais utilizadas: (i) execução dos serviços (intermediação, credenciais, suporte e cobrança); (ii) cumprimento de obrigação legal/regulatória; (iii) legítimo interesse, com avaliação e salvaguardas; e (iv) consentimento quando exigido por lei ou para finalidades não essenciais (ex.: crianças, marketing e cookies de publicidade).

Dados sensíveis de saúde: tratados estritamente para viabilizar o atendimento e cumprir obrigações legais, nos termos do art. 11 da LGPD e com salvaguardas adicionais.

5.2. Compartilhamento

A Bukmed não compartilha indevidamente dados pessoais com terceiros, limitando-se às seguintes hipóteses: (a) necessidade para execução dos serviços, com operadores/parceiros contratados sob acordo de tratamento e segurança; (b) cumprimento de determinações legais, regulatórias ou ordens de autoridades; (c) parceiros tecnológicos e prestadores de serviço para fins estritamente operacionais, observados os requisitos de segurança da LGPD; (d) controladores independentes (ex.: prestadores de saúde/instituições financeiras) quando tratam dados nas suas atividades próprias, sob suas políticas e responsabilidades; (e) Instituições de pagamento, provedores de serviços de pagamento (PSPs), arranjos e bandeiras, exclusivamente para processamento de transações, liquidação financeira, gestão de riscos e prevenção a fraudes, atuando como operadores ou controladores independentes, conforme o caso, em conformidade com a LGPD.



5.2.1 Disputas de pagamento.

Em caso de contestação de transação (ex.: chargeback em cartão ou devolução via PIX), a Bukmed poderá compartilhar dados estritamente necessários com o PSP, bandeiras ou instituições financeiras para análise da disputa. O USUÁRIO poderá ser contatado para confirmar informações e fornecer evidências de uso legítimo (ex.: comprovantes, registros eletrônicos), observados os prazos e regras dos arranjos de pagamento.

5.3. Transferência internacional

Se houver uso de provedores localizados no exterior, serão aplicadas as salvaguardas previstas na LGPD (por exemplo, cláusulas contratuais e garantias adequadas de proteção).

5.4. Direitos do titular, retenção e descarte

O titular pode exercer seus direitos de confirmação, acesso, correção, informação sobre compartilhamentos, portabilidade, oposição, eliminação/anonimização, revisão de decisões automatizadas e revogação de consentimento pelo canal privacidade@bukmed.com.br. Os dados são mantidos pelo tempo necessário às finalidades e prazos legais/regulatórios e, ao término, passam por anonimização ou eliminação segura, ressalvadas hipóteses legais de conservação.

5.5. Segurança

A Bukmed adota medidas técnicas e organizacionais adequadas (controle de acesso, criptografia quando cabível, monitoramento e backups) e mantém procedimentos para resposta a incidentes, com comunicação aos titulares/ANPD quando aplicável.

5.6. Política de Cookies e Tecnologias Semelhantes

A Bukmed utiliza cookies e tecnologias semelhantes (ex.: local storage, pixels, SDKs) para proporcionar uma experiência de navegação mais fluida, personalizada e eficiente ao Usuário. Essas tecnologias são empregadas para: (a) facilitar a navegação e o uso de funcionalidades; (b) personalizar conteúdo e serviços; (c) coletar estatísticas para aprimorar performance, usabilidade e segurança.

Os cookies podem ser estritamente necessários, de desempenho, de funcionalidade ou de publicidade. Fundamentos legais: estritamente necessários (execução do contrato/legítimo interesse); desempenho e funcionalidade (legítimo interesse, com possibilidade de opt-out); publicidade/remarketing (apenas com consentimento do Usuário). O Usuário pode



configurar o navegador/dispositivo ou utilizar o Centro de Preferências de Cookies para recusar cookies não essenciais; a desativação pode limitar funcionalidades.

6. Alterações desta Política

A Bukmed poderá alterar, atualizar ou modificar esta Política para refletir mudanças legais, tecnológicas ou operacionais. Cada versão indicará a data de entrada em vigor e manterá histórico de versões. Alterações relevantes que impactem direitos dos Usuários ou a forma de tratamento de dados serão comunicadas pelos canais oficiais (ex.: avisos na Plataforma, e-mail), com antecedência razoável, quando praticável. O uso contínuo após a divulgação das alterações implica ciência desta Política (sem prejuízo de consentimento quando exigido por lei). Se o Usuário não concordar, poderá solicitar encerramento da conta e eliminação/anonimização de dados, conforme a legislação.

7. Direitos dos Usuários

7.1. Confirmação e Acesso aos Dados Pessoais - Direito de confirmar a existência de tratamento e de acessar, de forma clara e gratuita, as informações mantidas pela Bukmed, incluindo origem, finalidade e critérios utilizados.

7.2. Direito à Informação - Informações sobre os agentes de tratamento com os quais a Bukmed compartilhou dados e a finalidade específica do uso.

7.3. Retificação de Dados Incompletos, Inexatos ou Desatualizados - Direito à correção ou complementação dos dados pessoais.

7.4. Anonimização, Bloqueio ou Eliminação - Anonimização (tornar os dados não identificáveis), bloqueio (suspensão temporária do tratamento) ou eliminação definitiva de dados desnecessários ou ilegítimos, ressalvadas hipóteses legais de conservação.

7.5. Oposição ao Tratamento - Manifestação de oposição, especialmente quando entender que a operação fere princípios da LGPD ou esta Política, notadamente em tratamentos baseados em legítimo interesse.

7.6. Revogação do Consentimento - Revogável a qualquer tempo, de forma expressa, gratuita e facilitada, sem efeitos retroativos.



7.7. Exercício dos Direitos - Pelos canais disponibilizados na Plataforma (ex.: privacidade@bukmed.com.br). As solicitações serão analisadas de forma transparente e respondidas em prazo razoável, observados boa-fé, segurança da informação e integridade dos dados.

7.8. Demais direitos previstos em lei - Aplicam-se, quando cabíveis, outros direitos do art. 18 da LGPD, como portabilidade e revisão de decisões automatizadas, observadas as regulamentações da ANPD e os segredos comercial e industrial.

8. Responsabilidades dos Usuários quanto à Privacidade e Segurança

Os Usuários comprometem-se a utilizar a Plataforma de forma ética, responsável e em conformidade com a legislação vigente, com esta Política e com os princípios de boa-fé. É vedada qualquer conduta que possa: (a) comprometer a segurança, estabilidade ou integridade da Plataforma; (b) prejudicar a operacionalidade dos serviços; (c) violar direitos de terceiros ou afetar negativamente a imagem, reputação ou interesses da Bukmed, de seus parceiros ou de outros Usuários.

8.1. Obrigações dos Usuários

a) Veracidade e atualização dos dados: o Usuário é responsável pelas informações fornecidas durante o uso da Plataforma, devendo garantir veracidade, exatidão, completude e atualidade.

b) Respeito à propriedade intelectual: o Usuário compromete-se a respeitar os direitos de propriedade intelectual da Bukmed e de terceiros.

c) Proteção à privacidade de terceiros: o Usuário obriga-se a não coletar, divulgar, armazenar ou utilizar dados pessoais de terceiros sem base legal ou autorização do titular.

9. Garantia de Segurança e Privacidade no Compartilhamento de Dados – Bukmed

A Bukmed observa rigorosamente os preceitos legais e regulatórios aplicáveis, adotando políticas e práticas compatíveis com elevados padrões de segurança e privacidade na gestão de dados pessoais.



a) Integridade e confidencialidade — níveis adequados de segurança para prevenir acesso não autorizado, perda acidental ou tratamento indevido. **b)** Minimização de dados — compartilhamento apenas do estritamente necessário. **c)** Prevenção de riscos — medidas técnicas e organizacionais (criptografia quando cabível, controle de acesso, monitoramento, gestão de vulnerabilidades e auditorias periódicas). **d)** Seleção de parceiros confiáveis — critérios de seleção/auditoria e contratos de tratamento com requisitos de segurança e governança de suboperadores, em conformidade com a LGPD.

Quando houver transferência internacional de dados, a Bukmed aplica as salvaguardas previstas na LGPD (por exemplo, cláusulas contratuais) e mantém registro das operações de compartilhamento para fins de transparência e atendimento aos direitos dos titulares.

10. Tratamento de Dados de Crianças e Adolescentes – Bukmed

A Bukmed trata dados de crianças (até 12 anos) e adolescentes (12 a 18 anos) em conformidade com a LGPD e o ECA, sempre no melhor interesse.

Crianças (menores de 12 anos): a coleta e o tratamento de dados pessoais dependem de consentimento específico e em destaque, dado por pelo menos um dos pais ou responsável legal, com meios razoáveis de verificação, tais como registro eletrônico de data e hora, IP, ID do usuário e versão desta Política.

Adolescentes (≥ 12 anos e < 18 anos): o tratamento pode se basear na execução dos serviços e/ou legítimo interesse, sempre no melhor interesse e com transparência; consentimento será utilizado quando exigido por lei (ex.: marketing e cookies de publicidade).

Restrições: a Bukmed não realiza publicidade comportamental direcionada a menores nem perfilamento para fins comerciais sem base legal e autorização cabível.

Direitos podem ser exercidos pelo canal privacidade@bukmed.com.br.

11. Disposições Gerais – Bukmed

Esta Política é regida pela legislação brasileira aplicável, especialmente a LGPD (Lei nº 13.709/2018, com alterações da Lei nº 13.853/2019), bem como pelo Código Civil e, quando aplicável, pelo Código de Defesa do Consumidor. A Bukmed reserva-se o direito de modificar



ou atualizar esta Política a qualquer tempo para refletir alterações legais, normativas ou operacionais, conforme Seção 6. Controvérsias oriundas da interpretação ou execução desta Política deverão ser preferencialmente solucionadas de forma amigável. Não sendo possível o acordo, fica eleito o foro da comarca da sede da Bukmed, sem prejuízo do foro do domicílio do consumidor quando aplicável.