



## COMPROMISSO COOP COM A PROTEÇÃO DE DADOS

Na Coop, a sua privacidade é um assunto levado muito a sério. Temos o compromisso de preservá-la, e esse documento mostra como isso é feito na prática. Aqui, você fica sabendo como tratamos os seus dados pessoais e o que fazemos para respeitar a sua integridade.

Vale lembrar que, eventualmente, podemos oferecer serviços adicionais ou modificar os já existentes. Com isso, a maneira como é feita a coleta ou o tratamento dos seus dados pode mudar. Se isso acontecer, fique tranquilo que atualizaremos esta Política, ou ainda os termos ou políticas adicionais.

Aproveite esse conteúdo, preparado especialmente para você compreender os nossos compromissos relacionados à sua privacidade!

**Controladora dos dados:** Coop – Cooperativa de Consumo, inscrita no CNPJ/MF sob nº 57.508.426/0001-78, com sede na Rua Conselheiro Justino, nº 56, Bairro Campestre, Santo André, São Paulo. CEP 09070-580.

### CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- **Controlador:** pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, responsável pelas decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- **Operador:** pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
- **Encarregado de proteção de dados:** pessoa indicada pelo controlador e pelo operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- **Dado pessoal:** toda e qualquer informação, identificada ou identificável, relacionada à pessoa física. Exemplos: nome, Registro Geral (RG), Cadastro Pessoa Física (CPF) e endereço, e indiretas como localização e demais identificadores eletrônicos.
- **Dado pessoal sensível:** informações sobre origem racial ou étnica, religião, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente a saúde ou a vida sexual, dado genérico ou biométrico, quando vinculado a pessoa natural.
- **Titular dos dados pessoais:** pessoa física a quem se referem os dados pessoais que são objeto do tratamento.

- **Tratamento de dados pessoais:** toda operação realizada com dados pessoais, referente a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle de informação, modificação, comunicação, transferência, difusão e extração.
- **Consentimento:** manifestação livre, realizada de modo inequívoco, pelo qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.
- **Anonimização:** utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.
- **Plataforma:** toda e qualquer ferramenta digital oficial da Coop, como site institucional, e-commerce, site de serviço de entrega, site de serviço de agendamento de retirada de compras em loja, aplicativos dentre outros.
- **Cookies:** pequenos arquivos criados por sites visitados que são salvos no computador do usuário por meio do navegador. Esses arquivos contêm informações que servem para identificar o visitante, seja para personalizar a página de acordo com o perfil ou para facilitar o transporte de dados entre as páginas de um mesmo site.

## DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS

Confira os seus direitos, como titular de dados pessoais, previstos na legislação brasileira, que podem ser requisitados por meio dos canais de contato disponibilizados nesta Política, respeitados os limites aplicáveis:

- **Confirmação e acesso aos dados:** qualquer um pode requerer a confirmação da existência de tratamento e o acesso aos dados tratados pela Coop, bem como informações sobre o possível compartilhamento com terceiros. Atenção: com o objetivo de garantir segurança e proteção às informações tratadas, podemos implementar mecanismos de autenticação da sua identidade, para possibilitar que tenha acesso a esse direito.
- **Revogação de consentimento:** o seu consentimento concedido anteriormente poderá ser anulado a qualquer tempo mediante manifestação expressa de forma simples, gratuita e disponível.
- **Correção:** diante de dados pessoais incorretos, imprecisos ou desatualizados, você (que é titular de dados pessoais) poderá solicitar a correção dessas informações, ou fazer diretamente a atualização do seu cadastro em nossas plataformas.
- **Exclusão, anonimização ou minimização:** você poderá requisitar a exclusão, a anonimização ou a minimização dos dados fornecidos em algumas situações específicas, principalmente quando a base legal para o tratamento for o consentimento, em especial quando acreditar que os seus dados estão sendo tratados de forma excessiva, desnecessária ou em desconformidade com a legislação aplicável. Atenção: mesmo após o requerimento de exclusão, alguns dados pessoais podem permanecer armazenados, em atendimento a obrigações legais ou para a proteção de interesses da empresa ou de terceiros.
- **Oposição:** você tem a oportunidade de oposição ao tratamento de dados pessoais, respeitando os limites e imposições legalmente previstos.

## UTILIZAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

- **Lojas físicas (supermercados, drogarias e postos de combustível):**
  - Dados coletados:
    - Nome, CPF, data de nascimento, RG e informações de contato como e-mail, celular, endereço residencial e comercial, no ato da associação.
    - Informações fornecidas pelo cooperado ou cliente no momento da compra, como CPF.
    - Imagens de câmeras de vigilância e monitoramento de circulação de pessoas.
    - Informações referentes à saúde do cooperado ou cliente por meio de receita médica para venda de medicamentos de uso controlado em atenção à legislação vigente.
    - Dados de pagamento fornecidos pelo cooperado ou cliente para efetivação de compra como cartões de crédito ou débito, bandeira, data de vencimento, CVV (Valor de Verificação do Cartão) e endereço de cobrança.
  - Utilização e finalidade dos dados:
    - Cumprimento das obrigações contratuais assumidas;
    - Controle de estoque;
    - Prestação de serviços associados aos produtos comercializados;
    - Aquisição de medicamentos de uso controlado;
    - Produção de relatórios analíticos de inteligência de negócio para estudo de mercado;
    - Definição e análise de padrões e preferências de consumo de cooperados e clientes;
    - Realização de campanhas publicitárias por meio dos canais de comunicação como e-mail, celular (SMS, Push e WhatsApp) e carta, inclusive por meio de parcerias com veículos da mídia e redes sociais;
    - Consolidação de indicadores e ações de melhoria contínua;
    - Aumento de mecanismos de segurança física e patrimonial;
    - Redução de riscos de atitudes ilícitas no pagamento e combate à fraude;
    - Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias e/ou exercício regular de direitos em demandas judiciais, administrativas e/ou arbitrais.
- **Lojas virtuais (Coop Retira, Coop Entrega e App Sempre Coop – compras online):**
  - Dados coletados:
    - Dados de cadastro: ao realizar o cadastro em nossas plataformas, você, voluntariamente, fornece seu nome completo, e-mail, sexo e gênero, CPF, data de nascimento, endereço, número de telefone, número de cooperado e senha de acesso. No momento da realização de cadastro nas nossas plataformas Coop, temos a opção de integração de login por intermédio do seu perfil pré-existente em redes sociais.
    - Dados de pagamento: informações fornecidas por você (titular dos dados) para efetivação de compra com cartões de crédito ou débito, bandeira, data de vencimento, CVV (Valor de Verificação do Cartão) e endereço de cobrança.
    - Dados de registros eletrônicos e interação do usuário: durante a navegação nas plataformas Coop, são coletadas as seguintes informações: dados dos itens comprados, endereço IP (Protocolo de Internet), Session ID (Identidade/Token de Sessão), dados dos dispositivos móveis utilizados para acesso ao site (incluindo versão de sistema operacional, navegador, conexão e softwares instalados), dados de geolocalização, e outras relacionadas à interação do cliente com a plataforma, como data e hora de acesso, produtos visualizados,

tempo gasto nas páginas, áreas visitadas, registros de cliques e identificadores de cookies.

- Utilização e finalidade dos dados:
  - Prestação dos serviços oferecidos no ambiente online, em cumprimento das obrigações contratuais assumidas;
  - Controle de estoque, logística reversa e devolução de produtos;
  - Manutenção de cadastros para melhor comunicação com você
  - Prestação de serviços;
  - Identificação e autenticação de cooperados e clientes nas áreas exclusivas de nosso e-commerce, de modo a viabilizar o atendimento às solicitações e dúvidas sobre produtos e serviços;
  - Definição e análise de padrões e preferências de consumo de cooperados e clientes, inclusive para a comunicação de ofertas personalizadas e indicação de produtos, conteúdos, notícias e demais informações que sejam relevantes para ao seu perfil;
  - Realização de campanhas publicitárias por meio dos canais de comunicação como: e-mail, celular (SMS, Push e WhatsApp) e carta, inclusive por meio de parcerias com veículos da mídia e redes sociais;
  - Consolidação de indicadores de utilização dos serviços disponibilizados em nossa plataforma e ações de melhoria contínua;
  - Customização e melhoria de performance da navegabilidade;
  - Reforço de segurança física e patrimonial;
  - Redução do risco de atividades ilícitas e combate à fraude;
  - Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias e/ou exercício regular de direitos em demandas judiciais, administrativas e/ou arbitrais.

## UTILIZAÇÃO DE COOKIES E TECNOLOGIAS SIMILARES

- **Tipos de cookies:**
  - Cookies primários: criados pelo site que você acessa. O site é exibido na barra de endereços.
  - Cookies de terceiros: criados por outros sites. Estes sites possuem uma parte do conteúdo, como anúncios ou imagens, que você vê na página da Web que é acessada.
- **Por que usamos cookies?** Utilizamos *cookies* e informações de navegação (sessão do browser), como dados de consumo individuais, com o objetivo de reconhecer um visitante constante e melhorar a sua experiência de compra. Além disso, com esses dados, conseguimos aperfeiçoar continuamente os nossos serviços, produtos, conteúdos, e garantir as melhores ofertas e promoções aos nossos visitantes. O objetivo da coleta dos dados, feita interna e exclusivamente por nós, é manter você informado quanto a serviços e benefícios oferecidos. Com esses dados, personalizamos conteúdos exclusivos e reconhecemos as preferências de hábitos e consumo, disponibilizamos ofertas, promoções e novidades diretamente relacionadas ao seu interesse. Quanto aos dados de pagamento (número, código de segurança e validade do cartão de crédito), eles são utilizados única e exclusivamente durante o processo de cobrança, e nós tomamos todas as providências necessárias contra a interceptação, mau uso ou adulteração desses dados. As informações de cartões de crédito não são armazenadas em nossos sistemas, e todo o processo de aprovação é feito diretamente com as Administradoras de Cartões e Bancos.
- **Como posso remover ou bloquear os cookies?** Se você quiser saber quais *cookies* estão instalados no seu dispositivo, ou se deseja excluí-los ou restringi-los, utilize as

configurações do seu navegador para isso. Listamos abaixo os links dos principais navegadores, em que você encontrará mais explicações sobre esse assunto:

- **Firefox:** <https://support.mozilla.org/pt-BR/kb/limpe-cookies-e-dados-de-sites-no-firefox>
- **Chrome:** <https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=pt-BR>
- **Safari:** <https://support.apple.com/pt-br/guide/safari/sfri11471/mac>
- **Internet Explorer:** <https://support.microsoft.com/pt-br/help/278835/how-to-delete-cookie-files-in-internet-explorer>
- **Microsoft Edge:** <https://support.microsoft.com/pt-br/help/4027947/microsoft-edge-delete-cookies>

O uso de *cookies* nos permite oferecer uma experiência mais agradável a você, seja em nossas lojas físicas ou em nossas plataformas digitais. Se você optar por bloquear os cookies ou decidir não permitir o funcionamento de alguns deles, não conseguimos garantir o correto funcionamento de todas as funcionalidades das nossas plataformas. Exemplo: podemos solicitar a sua localização toda vez que acessar o site, mesmo que já tenha sido informada anteriormente.

## COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Com a limitação necessária e em estrito cumprimento a finalidade comunicada a você, poderemos compartilhar com parceiros comerciais, prestadores de serviços e fornecedores os dados pessoais utilizados em razão de atuação conjunta para a prestação de serviços.

## PROTEÇÃO DE DADOS

Utilizamos os melhores *softwares* e procedimentos de segurança eletrônica existentes no mercado para proteção de acessos não autorizados, acidentais ou ilícitos de destruição, perda, alteração, distribuição, difusão ou comunicação. Além disso, realizamos treinamentos contínuos dos nossos colaboradores, para que adotem sempre as mais avançadas metodologias e práticas de mercado garantindo a proteção e a confidencialidade dos dados obtidos pela cooperativa.

Atenção: como todas as circunstâncias que fazem parte do ambiente digital, a segurança não pode ser irrestritamente atestada contra todas as ameaças existentes nesse universo. É nosso compromisso na Coop, dentro da nossa capacidade, investir em todas as medidas de segurança possíveis para a prevenção de incidentes.

## RETENÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A política de retenção de dados pessoais pela Coop é bem clara: precisamos mantê-los no sistema exclusivamente para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias e para o exercício regular de direitos, sendo os dados pessoais desnecessários ou, em excesso, apagados.

## **OUTRAS INFORMAÇÕES**

Essa **Política de Privacidade de Dados** poderá sofrer atualizações e ajustes em qualquer tempo. Se fizermos qualquer atualização, você será comunicado por meio dos contatos registrados em cadastro.

## **CANAIS DE CONTATO**

- **Telefone:** 0800 772 2667
- **Site:** <https://www.portalcoop.com.br/oi-coop>