

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E INFORMAÇÕES SOBRE TRATAMENTO DE DADOS

O presente documento visa descrever e estabelecer a política de privacidade em relação aos dados e tratamento de informações de clientes e usuários da Plataforma ZenFisio, aplicação FiqueZen, serviço de cobranças ZenPago e demais serviços relacionados.

1. Introdução e informações iniciais

1.1: A presente Política de Privacidade tem por finalidade demonstrar o compromisso da ZenFisio Tecnologia da Informação LTDA, inscrita no CNPJ sob o número 35.824.553/0001-43 e com sede à Rua Benjamin Constant, número 679, sala 201, Centro, CEP 98700-000, Ijuí, Rio Grande do Sul, titular das plataformas, aplicativos, sistemas e sites: ZenFisio, FiqueZen, ZenPago, BuscaFisio e SouFisio, com o cumprimento das normas de proteção de dados da República Federativa do Brasil, em especial a Lei nº 13.709/2028 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

1.2: A ZenFisio Tecnologia da Informação LTDA, denominada neste documento apenas como “ZenFisio”, reconhece a importância e o seu dever em relação à proteção das informações de clientes e usuários dos seus serviços. Dessa forma, estamos comprometidos em processar com responsabilidade todos os dados e manter a conformidade com as regulamentações legais de todos os países onde os serviços da plataforma estejam em operação.

1.3: Esta política de privacidade explica como os dados pessoais de clientes e usuários são coletados, manipulados, armazenados e divulgados pela ZenFisio, através dos serviços da plataforma, sistemas digitais e aplicativos móveis, denominados coletivamente apenas como "Serviços".

1.4: Sempre que você interagir de qualquer forma com a ZenFisio, FiqueZen, ZenPago ou algum outro dos Serviços da plataforma, acessando qualquer um de nossos sistemas, registrar informações voluntariamente em um de nossos formulários digitais, automaticamente estará declarando aceitar os termos descritos neste documento.

1.5: A ZenFisio se resguarda ao direito de alterar os termos e condições da presente política de privacidade, especificamente a partir de quaisquer alterações na estrutura de operações e serviços da ZenFisio ou nas leis e regulamentos aplicáveis à plataforma.

2. Informações sobre Serviços e Tipos de Usuários

2.1: A ZenFisio possui um conjunto de diferentes marcas e serviços, conforme descrito:

Sistema ZenFisio: sistema com soluções de gestão e marketing voltado para clínicas e profissionais da saúde, pessoas jurídicas e profissionais liberais, disponível a partir da assinatura recorrente de um plano personalizado, conforme a necessidade e opção do cliente contratante.

FiqueZen: aplicação digital disponível via sistema online a aplicativos para dispositivos móveis, voltada para pessoas que realizam ou buscam atendimentos em estabelecimentos que prestam serviços relacionados a saúde, beleza, estética e bem-estar.

ZenPago: solução de cobrança e recebimento de valores, a partir de link de pagamento online, disponível apenas para clientes do Sistema ZenFisio.

SouFisio: sistema de blog, com conteúdo educativo e informativo relacionado à gestão e marketing para clínicas, consultórios, profissionais da saúde e pessoas em geral.

2.2: A plataforma de serviços oferecidos pela ZenFisio se caracteriza como um conjunto amplo de soluções que se relacionam e se complementam, sendo voltados para dois diferentes tipos de públicos (usuários):

Estabelecimentos como Clínicas, Consultórios e Profissionais: são empresas e profissionais liberais prestadores de serviços nas áreas da saúde, beleza, estética e bem-estar, que utilizam o Sistema ZenFisio como clientes, para a gestão e marketing dos seus negócios.

Usuários e Pacientes: são pessoas que realizam atendimentos ou buscam por serviços nas áreas da saúde, beleza, estética e bem-estar, serviços estes prestados por estabelecimentos com essa finalidade.

2.3: Para cada um dos diferentes tipos de usuários, são armazenados diferentes conjuntos de dados, os quais são manipulados de forma distinta, conforme os serviços utilizados por cada usuário e condições descritas na presente Política de Privacidade.

2.4: De modo geral, quando não especificado, as informações acerca da Política de Privacidade e tratamento de dados, se aplicam para os usuários de clínicas, consultórios e profissionais da saúde, bem como, para usuários pessoas físicas, clientes e pacientes dos estabelecimentos de saúde.

3. Tipo de informações pessoais coletadas e manipuladas na plataforma

3.1: Em nossa Política de Privacidade, descrevemos como ocorre a coleta, manipulação e compartilhamento de dados, que se caracterizam como “Informações Pessoais” de usuários da plataforma ZenFisio, em seus diferentes Serviços disponíveis.

3.2: Informação Pessoal consiste em qualquer dado relacionado a uma pessoa física, podendo ser identificado ou passível de identificação. Algumas informações pessoais coletadas dos usuários são: nome completo, CPF, telefone, e-mail, endereço residencial, data

de nascimento, procedimentos realizados com os profissionais da saúde, endereço IP e horários de acesso ao sistema, além de informações que os profissionais da saúde venham a registrar durante o processo de agendamento e registro de atendimento.

Seção I: Usuário com vínculo ou registrado como prestador de serviços na área da saúde:

Condições de coleta e manipulação de dados que se aplicam a usuários e profissionais que possuem vínculo e utilizam o Sistema ZenFisio a partir de:

- i. Cadastro como entidade física ou jurídica para teste do Sistema ZenFisio;
- ii. Registro ou criação de perfil como prestador de serviços na área da saúde na plataforma ZenFisio e ou FiqueZen;
- iii. Realizou a assinatura a partir de contrato de prestação de serviços em algum dos planos disponíveis na plataforma ZenFisio;
- iv. Trabalha ou possui algum tipo de vínculo em estabelecimento de saúde que realizou a assinatura a partir de contrato de prestação de serviços em algum dos planos disponíveis na plataforma ZenFisio;

4. Como os dados pessoais são coletados e processados

4.1: As informações pessoais são obtidas a partir de registro próprio e utilização dos nossos serviços, a partir de cadastro em formulários de inscrição, cadastro de usuários na plataforma, inscrição para recebimento de informações, download de documentos e aplicativos para dispositivos móveis.

4.2: Ao realizar o seu cadastro para uso de algum dos nossos Serviços, requisitamos informações relacionadas às suas atividades profissionais e outros dados que podem ser publicados em perfil público de algum dos nossos serviços, ficando disponíveis de forma aberta para consulta na internet ou em aplicativos para dispositivos móveis.

4.3: Ao contratar e utilizar os serviços do Sistema ZenFisio, você estará nos fornecendo informações acerca da sua agenda de trabalho, procedimentos realizados que realiza em seu estabelecimento, convênios atendidos, preços praticados, formas de pagamento disponíveis, entre outras informações relacionadas a sua atividade profissional.

4.4: Ao habilitar funcionalidades de agendamento online na internet ou aplicativo do FiqueZen a partir do Sistema ZenFisio, você tem ciência e concorda em disponibilizar de forma aberta na internet acesso a informações de agenda, horários de atuação, procedimentos realizados e demais informações que envolvem o processo de agendamento online de atendimentos.

4.5: Ao firmar contrato de prestação de serviços com a ZenFisio a partir da assinatura de um plano de recursos, coletamos e processamos dados pessoais para a execução deste contrato e respectivos serviços. Da mesma forma, registramos e processamos informações pessoais com base em obrigações legais, para geração de documentos, emissão de notas fiscais e registro de movimentações financeiras da ZenFisio.

4.6: Seus dados pessoais também podem ser obtidos a partir de estabelecimentos que prestam serviços na área da saúde, que são clientes da ZenFisio. Esses estabelecimentos, sob sua responsabilidade, podem migrar seus dados pessoais para a plataforma ZenFisio, a fim de permitir o processamento das informações para a execução do contrato de serviço firmado entre as partes. Nesse contexto, você pode a qualquer momento entrar em contato com o estabelecimento que transferiu os seus dados pessoais ou com a ZenFisio, requisitando a exclusão de tais informações.

4.7: Também podemos obter informações, incluindo dados pessoais, a partir de fontes de terceiros. Ao combinarmos dados obtidos de terceiros com informações pessoais coletadas a partir de suas ações deliberadas na plataforma, podemos tratar essas informações de forma conjunta. Além disso, a coleta de informações de terceiros pode ser feita em nome da ZenFisio, o que ocorre em plataformas de mídias sociais e aplicações de marketing digital.

Nesse contexto, todas as partes se comprometem em cumprir os termos da presente Política de Privacidade e as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados.

4.8: Ao longo da utilização dos nossos Serviços, podemos ainda coletar dados complementares, como horários de acesso ao sistema, operações realizadas dentro da plataforma, informações do dispositivo de acesso, idioma e navegador utilizado. Ao utilizar o ZenFisio a partir de aplicativo em dispositivos móveis, podemos coletar informações de geolocalização com base em dados de GPS, havendo sempre a possibilidade de desativação para a disponibilidade dessas informações da sua parte, como usuário.

4.9: A coleta e processamentos de informações pessoais ocorrem com base legal e interesse legítimo da ZenFisio, com o propósito de disponibilizar aos seus clientes um serviço de qualidade, alinhado com o fundamento legal para o processamento de dados pessoais nos termos da LGPD.

Seção II: Usuário pessoa física, não profissional, sendo paciente ou cliente de estabelecimento prestador de serviços na área da saúde e beleza:

Condições de coleta e manipulação de dados que se aplicam a usuários, clientes e/ou pacientes ou ainda pessoas que estejam buscando por serviços de profissionais e estabelecimentos prestadores de serviços de saúde e beleza.

5. Como os dados pessoais são coletados e processados

5.1: Obtemos seus dados pessoais a partir do cadastro realizado para utilização de algum dos nossos Serviços, como a aplicação FiqueZen, disponível para acesso em sistema online ou aplicativo para dispositivos móveis. Os dados pessoais também são registrados a partir do seu cadastro pessoal por entidades que utilizam o Sistema ZenFisio como clientes com contrato de prestação de serviços firmado entre as partes.

5.2: No processo de cadastro na plataforma pelo sistema na internet ou aplicativo do FiqueZen, solicitamos que você registre alguns dados fundamentais para acesso ao serviço, como nome completo, e-mail e telefone. É opcional a você como usuário informar dados complementares, como data de nascimento, gênero e endereço. Todas informações registradas serão armazenadas e manipuladas dentro do escopo de recursos da aplicação, para oferecer uma melhor experiência com os serviços da ZenFisio.

5.3: O acesso e utilização dos nossos Serviços pode ocorrer a partir do sistema online ou aplicativo para dispositivos móveis. Entre os principais recursos disponíveis estão:

- i. Acesso ao histórico de atendimentos realizados por profissionais e estabelecimentos;
- ii. Acesso aos atendimentos agendados, com informações do estabelecimento prestador do serviço, horário e profissionais responsáveis;
- iii. Solicitação de agendamento para realização de atendimentos com profissionais e estabelecimentos cadastrados na plataforma;
- iv. Recebimento de notificações por “push notification”, e-mail ou SMS no celular;
- v. Enviar mensagens para profissionais e estabelecimentos, bem como avaliar sua experiência com a prestação de serviços destes;
- vi. Gerenciamento e atualização de dados cadastrais, bem como configurações de utilização e comportamento da plataforma em relação a sua conta de usuário e dados pessoais cadastrados;

5.4: Durante a utilização dos nossos Serviços, podemos ainda coletar dados complementares, como horários de acesso ao sistema ou aplicativo, operações realizadas dentro da plataforma, informações do dispositivo de acesso, idioma e navegador utilizado. Ao utilizar o FiqueZen, sendo pelo website ou a partir de aplicativo em dispositivos móveis, podemos coletar informações de geolocalização com base em dados de GPS, havendo sempre a possibilidade de desativação para a disponibilidade dessas informações da sua parte, como usuário.

6. Solicitação de atendimento com profissionais e estabelecimentos de saúde e beleza

6.1: Obtemos seus dados pessoais a partir do cadastro realizado para utilização de algum dos nossos Serviços, como a aplicação FiqueZen, disponível para acesso em sistema online ou aplicativo para dispositivos móveis. Os dados pessoais também são registrados a partir do seu cadastro pessoal por entidades que utilizam o Sistema ZenFisio como clientes e com contrato de prestação de serviços firmado entre as partes.

6.2: Ao realizar a solicitação de agendamento com profissional da saúde e empresa que presta serviços na área, a partir do website e aplicativo móvel, solicitamos informações adicionais do usuário acerca do atendimento desejado, como data e horário desejada para o atendimento, procedimento, telefone para contato e endereço completo. Todos os dados informados no processo de solicitação de atendimento são transferidos para o estabelecimento responsável pelo atendimento, passando este, de acordo com as diretrizes da LGPD, a ser o Controlador dos dados, que passará a processar as informações pessoais do usuário com a finalidade de prestar os serviços de saúde e beleza, conforme desejado pelo usuário e de acordo com os seus próprios termos e políticas de tratamento de dados.

6.3: Obtemos seus dados pessoais a partir do cadastro realizado para utilização de algum dos nossos Serviços, como a aplicação FiqueZen, disponível para acesso em sistema online ou aplicativo para dispositivos móveis. Os dados pessoais também são registrados a partir do seu cadastro pessoal por entidades que utilizam o Sistema ZenFisio como clientes e com contrato de prestação de serviços firmado entre as partes.

6.4: Quando você realiza uma solicitação de agendamento para atendimento a partir do FiqueZen, a ZenFisio pode coletar e processar informações consideradas sensíveis, em específico dados relacionados à saúde. O direito a armazenar e manipular tais dados ocorre com base no exercício legal enquanto empresa, que advém da sua ciência e aceitação como usuário em relação à Política de Privacidade e Termos de Uso da ZenFisio. Sem o devido

consentimento do usuário, a ZenFisio fica impossibilitada de oferecer qualquer serviço previamente descrito para você como usuário da plataforma.

6.5: Na utilização dos Serviços da ZenFisio, é possível a comunicação direta com profissionais dos estabelecimentos de saúde. A ZenFisio não tem acesso a qualquer informação que você venha a fornecer ao estabelecimento, já que a comunicação desses dados ocorre de forma segura.

7. Registro de comentários e avaliações de profissionais e estabelecimentos de saúde

7.1: Ao registrar comentários e avaliações sobre profissionais e estabelecimentos, requisitamos e processamos alguns dados pessoais e sua manifestação acerca do estabelecimento hora avaliado. Ao registrar alguma avaliação, você está ciente que o conteúdo deste se torna público, sendo você unicamente responsável pelo conteúdo publicado.

8. Embasamento legal

8.1: Os seus dados pessoais são processados apenas com o devido consentimento, que pode ser revogado em qualquer momento. Ao retirar o seu consentimento, as informações pessoais sensíveis serão devidamente excluídas e demais dados ficam armazenados conforme diretrizes descritas em nossa Política de Privacidade e Termos de Uso.

Seção III: Informações aplicáveis a todos os tipos de usuários e entidades

9. Privacidade e segurança das informações

9.1. Para permitir a entrega e a melhoria dos Serviços, a ZenFisio coleta, armazena e processa informações, incluindo:

- i. Informações pessoais como nome completo, telefone, WhatsApp, e-mail e endereço;
- ii. Informações profissionais como registro no conselho, áreas e especialidades e empresariais fornecidas pelo Usuário ou seu estabelecimento;
- iii. Informações decorrentes do uso dos Serviços, como registros de acessos e detalhes das operações realizadas;
- iv. Cookies e armazenamento local de dados vinculados ao seu navegador;

9.2. As informações de usuários e profissionais cadastradas no sistema poderão ser disponibilizadas, integral ou parcialmente, em forma de relatórios acessíveis aos Usuários e às contas com permissões de acesso em nível de administração da conta principal cadastrada no Sistema ZenFisio.

9.3. Toda a comunicação de dados com entrada e saída de informações do Sistema ZenFisio, FiqueZen e demais Serviços disponíveis, ocorre com a utilização do protocolo HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure). O protocolo HTTPS consiste em uma importante camada adicional de segurança das informações, permitindo que todos os dados do sistema sejam transmitidos por meio de uma conexão criptografada e que se verifique a autenticidade do servidor e do cliente por meio de um certificado digital, evitando-se assim a interceptação desses dados por terceiros durante a sua transmissão.

9.4. A infraestrutura completa de servidores, armazenamento de dados e computação em nuvem do Sistema ZenFisio, FiqueZen e demais Serviços, está alocada em servidores da AWS - Amazon Web Service. A infraestrutura de computação em nuvem da AWS possui redundância de comunicação para garantia de alta disponibilidade do sistema e realização automatizada de cópias de segurança (backup) das informações, com políticas avançadas de segurança e proteção contra falhas de segurança e ataques cibernéticos.

9.5. Para recuperação de informações registradas no sistema e excluídas por usuários, é necessário a solicitação por parte do respectivo usuário ou administrador da entidade onde

o usuário está alocado. Podem ser restaurados dados armazenados dentro de até 90 dias após a exclusão, cabendo à ZenFisio analisar as cópias de segurança, a integridade dos dados e a viabilidade de restauração, para que, sendo possível, seja realizado o procedimento de recuperação de informações.

9.6. Nos casos em que houver integração do Sistema ZenFisio com o Google Calendar, será solicitado ao usuário do cliente a permissão de manipulação de calendários e eventos da sua agenda, para que estes dados possam ser sincronizados entre o ZenFisio e o Google Calendar. Para garantir a privacidade das informações do usuário, o ZenFisio não realiza em nenhuma hipótese o compartilhamento dos dados sem a prévia autorização por parte do usuário e clientes. Em relação a integração do Sistema ZenFisio com o Google Calendar, para garantir a melhor utilização das informações e prover uma melhor experiência para o usuário, os dados coletados do Google Calendar serão armazenados no banco de dados da aplicação ZenFisio. Para que estes possam ser manipulados e integrados com melhor desempenho e com as funcionalidades do Sistema ZenFisio.

10. Compartilhamento de informações pessoais

10.1. A ZenFisio pode compartilhar seus dados pessoais entre os serviços oferecidos pela ZenFisio, como o FiqueZen, ZenPago e demais funcionalidades da plataforma, exclusivamente com a finalidade de prestação de serviços ao usuário.

10.2. Os dados pessoais do usuário também podem ser compartilhados com terceiros, sempre, apenas com a finalidade para prestação de serviços pela ZenFisio. Segue condições possíveis onde pode ocorrer o compartilhamento de informações pessoais para terceiros:

- i. Plataformas de serviços de hospedagem de sistemas em nuvem e manutenção em servidores;
- ii. Serviços de comunicação e marketing digital;
- iii. Serviços de relacionamento, atendimento e suporte para clientes;
- iv. Prestadores de serviços financeiros em geral, como pagamentos e cobranças;

- v. Serviços que realizam a autorização de consultas e procedimentos por meio das operadoras de plano de saúde;

10.3. Ainda, a ZenFisio pode transferir a qualquer momento os dados pessoais para atender demandas legais, como o cumprimento de políticas públicas, mandatos judiciais, realizar contato com autoridades, autarquias e entidades regulamentadoras, quando de acordo com a legislação vigente.

10.4. Caso venha a ocorrer algum tipo de parceria, combinação ou fusão de negócios entre a ZenFisio e outra empresa prestadora de serviços no mesmo segmento, ou ainda a aquisição da ZenFisio por uma outra empresa, podemos compartilhar acesso aos dados pessoais para a empresa na qual a ZenFisio ficará associada, mantendo as mesmas políticas de tratamento de dados descritas no presente documento.

10.5. Exceto nas condições acima descritas, a ZenFisio não fornece suas informações para terceiros em nenhuma outra situação, a menos que você forneça uma autorização formal, especificando a condição e detalhes para o compartilhamento de dados.

11. Armazenamento e transferência internacional de dados

11.1. Alguns dos processadores diretos e indiretos de dados, como serviços de hospedagem de dados, poderão estar fora do território brasileiro. A ZenFisio se compromete a zelar e exigir o cumprimento das exigências legais decorrentes das normas de proteção de dados pessoais.

11.2. Todos os dados coletados são armazenados em ambiente seguro. Todavia, considerando que nenhum sistema de segurança é infalível, a ZenFisio se exime de quaisquer responsabilidades por eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes de falhas, vírus ou invasões do banco de dados, salvo nos casos em que incorrer em dolo ou culpa.

12. Retenção e eliminação dos dados pessoais

12.1. Para fins de auditoria, segurança, controle de fraudes, preservação de direitos e cumprimento de obrigação legal, a ZenFisio poderá permanecer com o histórico de registros de acesso dos usuários por prazo mínimo de 6 (seis) meses. A guarda dos dados relacionados ao prontuário de pacientes é de responsabilidade integral da clínica, conforme a legislação específica do setor.

12.2. Ao término do contrato entre usuário e ZenFisio, o usuário Administrador da Conta é integralmente responsável por realizar a exportação de todos os dados inseridos em sua conta na plataforma ZenFisio dentro do prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de encerramento do contrato de prestação de serviço entre as partes.

13. Políticas de segurança para proteção de dados pessoais

13.1. A ZenFisio assegura que adota políticas de segurança rígidas e modernas, em relação a questões técnicas de infraestrutura de servidores e proteção de dados, como de forma administrativa. Tais políticas têm como finalidade garantir a integridade dos dados, evitar perdas de dados, vazamento de informações, tratamento inadequado de dados ou qualquer outro tipo de incidente que possa causar algum tipo de prejuízo e acesso indevido a dados pessoais de usuários.

13.2. No entanto, embora sigamos políticas avançadas de segurança, não é possível garantir segurança absoluta dos seus dados pessoais, visto que incidentes podem ocorrer a partir de inúmeras possibilidades, muitas delas decorrentes de comportamento inadequado do próprio usuário, como vazamento de senhas, ou ainda na transmissão de dados, quando o acesso ocorre a partir de dispositivos ou ambientes de rede sem a segurança adequada. De qualquer forma, reforçamos o nosso compromisso na aplicação de todas as práticas possíveis de governança, compliance e padrões de mercado.

14. Política para Cookies

14.1. A ZenFisio declara fazer uso de cookies para aprimorar a experiência de seus usuários em sua plataforma de serviços e páginas na Internet. Cookies são arquivos enviados pela ZenFisio e instalados no navegador do usuário. Os cookies permitem a identificação do terminal de Internet, autenticar o usuário, personalizar a experiência de navegação e contratação de serviços, registrar acessos e atividades na aplicação.

14.2. A ZenFisio faz uso de cookies para execução de:

- i. Autenticação de usuários e segurança durante a utilização dos serviços;
- ii. Personalização de serviços e funcionalidades da plataforma conforme o perfil do usuário;
- iii. Exibição de conteúdos personalizados conforme o perfil e interesse do usuário;
- iv. Oferta personalizada de produtos e serviços da plataforma ZenFisio;
- v. Ações de marketing e comunicação;
- vi. Registro de métricas de desempenho e estatísticas de utilização da plataforma;

14.3. A ZenFisio assegura que, tanto na execução de cookies próprios quanto de terceiros, as melhores práticas de segurança são adotadas para garantir a proteção dos dados pessoais levantados.

15. Isenção de responsabilidade

15.1. A ZenFisio não se responsabiliza pela negligência do usuário com seus próprios dados pessoais, bem como pela falha de segurança em dispositivos ou rede de internet onde os Serviços da ZenFisio são utilizados. A responsabilidade da ZenFisio se limita aos esforços sobre a garantia do emprego das melhores práticas de segurança e adequação às normas e diretrizes legais de coleta e tratamento de dados pessoais. Cabe ao usuário zelar pela confidencialidade de informações relacionadas ao acesso e operação de seus dados no sistema.

16. Contato e informações complementares

16.1. Acreditamos que as informações descritas em nossa Política de Privacidade esclareçam todas as práticas da ZenFisio acerca da coleta e tratamento de dados pessoais da plataforma e seus Serviços. Caso você tenha interesse em obter mais informações ou esclarecer qualquer dúvida, você pode entrar em contato conosco no e-mail contato@zenfisio.com ou no telefone (11) 4118 3034.

Ijuí, 23 de abril de 2024.



Cledison Eduardo Fritzen

CPF: 003.388.760-81

E-mail: cledison@zenfisio.com