

# Política de Privacidade de Dados

**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.

## **Compromisso Coop com a proteção de Dados:**

A COOP se preocupa com a privacidade dos seus cooperados, clientes e usuários e tem o compromisso de preservá-la. É por meio desta Política de Privacidade que explicaremos como nós tratamos os seus dados pessoais e o que faremos para respeitar a sua integridade.

Eventualmente, poderemos desenvolver novos serviços ou oferecer serviços adicionais. Se a introdução destes novos Serviços resultar em alguma alteração na forma como coletamos ou tratamos os dados pessoais dos cooperados, cliente e usuários, disponibilizaremos mais informações, termos ou políticas adicionais.

Esperamos que a presente Política auxilie cooperados e clientes a compreender os nossos compromissos referentes à sua privacidade.

## **Conceitos e definições:**

**Controlador:** Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

**Encarregado de Proteção de Dados:** Pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

**Operador:** Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

**Dado pessoal:** Toda e qualquer informação relacionada à pessoa natural (física) identificada ou identificável. O conceito abrange informações diretas como nome, Registro Geral (RG), Cadastro Pessoa Física (CPF) e endereço, e indiretas como localização e demais identificadores eletrônicos.

**Dado Pessoal Sensível:** Dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, 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 natural a quem refere-se 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, informada de modo inequívoca pela 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:** Site disponibilizado por meio do link: [www.portalcoop.com.br](http://www.portalcoop.com.br) / [www.cooplojaonline.com.br](http://www.cooplojaonline.com.br) / [www.coopentrega.com.br](http://www.coopentrega.com.br) que inclui tanto o e-commerce quanto o site institucional da COOP.

**Cookies:** Os cookies são 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.**

Nos termos da legislação brasileira, destacamos a seguir os seguintes direitos, os quais podem ser requisitados pelos titulares de dados pessoais 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 – Cooperativa de Consumo, bem como informações sobre o possível compartilhamento com terceiros. Contudo, para oportunizar o exercício desse direito, podemos implementar mecanismos de autenticação de identidade do solicitante, com o objetivo de garantir segurança e proteção às informações tratadas.

**Revogação de consentimento:** nas situações em que a realização de operações de tratamento requer obtenção de consentimento, este poderá ser revogado a qualquer tempo mediante manifestação expressa do titular, de forma simples, gratuita e disponível.

**Correção:** estando-se diante de dados pessoais incorretos, imprecisos ou desatualizados, o titular de dados pessoais poderá solicitar a correção dessas informações ou mesmo viabilizá-la de forma célere e imediata através da atualização de seu cadastro em nossa plataforma.

**Exclusão, anonimização ou minimização:** o titular de dados pessoais poderá requisitar a exclusão, a anonimização ou a minimização dos dados fornecidos em algumas situações específicas, notadamente quando a base legal para o tratamento for o consentimento, em especial quando acreditar que seus dados estão sendo tratados de forma excessiva, desnecessária ou em desconformidade com a legislação aplicável. Contudo, é plenamente possível que, mesmo após o requerimento de exclusão, alguns dados pessoais permaneçam armazenados, em atendimento a obrigações legais ou para a proteção de interesses nossos ou de terceiros.

**Oposição:** ao titular de dados pessoais deve ser oportunizada a oposição ao tratamento de seus dados pessoais, observados os limites e imposições legalmente previstos.

**Como utilizamos os Dados Pessoais:** Quando o cooperado, cliente ou usuário se identificam em nossos canais de contato, utilizamos diversas tecnologias para tratar os dados pessoais coletados em nossas unidades de negócio.

## **Lojas Físicas: Supermercados, Drogarias e Postos de Combustível**

### **Dados Coletados:**

Ao visitar uma de nossas unidades físicas são coletados os seguintes dados:

- No momento da associação a cooperativa Coop coleta os seguintes dados pessoais, o nome, o CPF, a data de nascimento, o RG e informações de contato como e-mail, celular e endereço residencial e comercial.
- Informações fornecidas pelo cooperado ou cliente no momento da compra (CPF).
- Imagens de câmeras de vigilância e monitoramento de circulação de pessoas em nossos estabelecimentos.
- Nas compras realizadas em nossas drogarias podem ser coletados dados referentes à saúde do cooperado ou cliente através de receita médica para venda de medicamentos de uso controlado em atenção à legislação vigente.
- Em algumas situações específicas como: solicitação de cartão Coop Fácil (Private Label), participação em sorteios, pesquisas de opinião, processo de entrega/retirada dos produtos adquiridos, entre outras situações que necessitem, a COOP poderá acessar os dados de seus cooperados e clientes de acordo com a confidencialidade e segurança determinada em Lei.

**Dados de pagamento:** Informações fornecidas pelo cooperado ou cliente (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.

### **Utilização e finalidade dos Dados:**

1. Cumprimento das obrigações contratuais assumidas;
2. Viabilização de mecanismos de controle de estoque;
3. Prestação de serviços associados aos produtos comercializados por nós;
4. Viabilização de aquisição de medicamentos de uso controlado;
5. Produção de relatórios analíticos de inteligência de negócio para estudo de mercado;
6. Definição e análise de padrões e preferências de consumo dos nossos clientes;
7. Realização de campanhas publicitárias por meio dos canais e-mail, celular (SMS, Push e WhatsApp) e carta, inclusive através de parcerias com veículos da mídia e redes sociais;
8. Consolidação de indicadores e ações de melhoria contínua;
9. Aumento de mecanismos de segurança física e patrimonial;
10. Reduzir riscos de atitudes ilícitas no pagamento e combate à fraude;
11. 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 - App Coop) – Compras Online**

### **Dados Coletados:**

Ao acessar o Portal Coop (website) o usuário poderá cadastrar-se e realizar suas compras, retirá-las na unidade escolhida ou optar pela entrega em domicílio, nessas modalidades serão coletados os seguintes dados:

### **Dados de Cadastro:**

Ao realizar o cadastro em nossas plataformas os titulares de dados, voluntariamente, fornecem o nome completo, e-mail, sexo ou gênero, CPF, data de nascimento, endereço, número de telefone, número de cooperado e senha de acesso. É facultada ao titular, no momento da realização de cadastro em nossas plataformas, a integração de login através de perfil pré-existente em mídias sociais.

### **Dados de pagamento:**

Informações fornecidas pelo cooperado ou cliente (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:**

Em sua navegação (cooperado, usuário cadastrado ou visitante) pelas plataformas Coop serão 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 website (incluindo versão de sistema operacional, navegador, conexão e softwares instalados), dados geolocacionais, e demais informações 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.

### **Para que finalidades os dados são utilizados?**

Os dados pessoais coletados estão essencialmente relacionados ao fornecimento dos nossos produtos e serviços aos nossos cooperados e clientes no ambiente online. Confira abaixo as finalidades observadas nas operações de tratamento:

1. Prestação dos serviços disponibilizados no ambiente online, em cumprimento das obrigações contratuais assumidas;
2. Viabilização de mecanismos de controle de estoque, logística reversa e devolução de produtos;
3. Manutenção de cadastros para melhor comunicação com nossos clientes;
4. Prestação de serviços associados aos produtos comercializados por nós;
5. Identificação e autenticação do cooperado e clientes de forma adequada nas áreas exclusivas de nosso e-commerce, de modo a viabilizar o atendimento às solicitações e dúvidas sobre produtos e serviços;

6. Definição e análise de padrões e preferências de consumo dos nossos cooperados e clientes, inclusive para a veiculação de ofertas personalizadas e indicação de produtos, conteúdos, notícias e demais informações relevantes para o relacionamento de forma mais assertiva;
7. Realização de campanhas publicitárias por meio dos canais e-mail, celular (SMS, Push e WhatsApp) e carta, inclusive através de parcerias com veículos da mídia e redes sociais;
8. Consolidação de indicadores de utilização dos serviços disponibilizados em nossa plataforma e ações de melhoria contínua;
9. Customização e melhoria de performance da navegabilidade;
10. Aumento de mecanismos de segurança física e patrimonial;
11. Redução do risco de atividades ilícitas e combate à fraude;
12. Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias e/ou exercício regular de direitos em demandas judiciais, administrativas e/ou arbitrais.

## Como são utilizados cookies e tecnologias similares.

Cookies são pequenos arquivos que transferimos para o seu navegador (local em que se coloca o endereço virtual para acessar páginas na internet), ou dispositivo (como celular ou tablet) que nos permitem reconhecer o seu navegador ou dispositivo, e saber como e quando os sites, produtos e serviços da Coop são utilizados. Eles podem ser úteis para, por exemplo, adequar o tamanho do site à sua tela, entender melhor as suas preferências e lhe oferecer um serviço mais eficiente.

Os cookies geralmente também têm uma data de expiração. Por exemplo, alguns cookies são excluídos automaticamente quando você fecha o navegador (os chamados cookies de sessão), enquanto outros podem ser armazenados por mais tempo no computador até serem excluídos manualmente (os chamados cookies persistentes).

Existem dois 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. Esses sites possuem uma parte do conteúdo, como anúncios ou imagens, que você vê na página da Web que acessa.

### Porque Usamos Cookies.

A COOP utiliza cookies e informações de navegação (sessão do browser), como dados de consumo individuais, com o objetivo de reconhecer um visitante constante e melhorar sua experiência de compra, de modo a aperfeiçoar continuamente nossos serviços, produtos, conteúdos, a fim de garantir ao visitante as melhores ofertas e promoções.

O objetivo da coleta dos dados, feita interna e exclusivamente pela COOP, é manter o cooperado e o cliente informados quanto a serviços e benefícios oferecidos. É de posse destes dados que a COOP personalizará conteúdos exclusivos e reconhecerá preferências, podendo disponibilizar ofertas, promoções ou outras novidades direcionadas ao interesse de cooperados e clientes.

Quanto aos dados de pagamento, como número de cartão de crédito, códigos de segurança e validades, são utilizados única e exclusivamente durante o processo de cobrança, tomando a COOP todas as providências necessárias para que esses dados sejam protegidos contra a interceptação, mau uso ou adulteração. 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, você pode utilizar as configurações do seu navegador para isso. Você encontrará mais explicações sobre como proceder clicando nos links abaixo. Para encontrar informações relacionadas a outros navegadores, visite o site do desenvolvedor do navegador:

**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>

Lembre-se que o uso de cookies nos permite te oferecer uma melhor experiência em nossos produtos e serviços. Se você bloquear cookies em nossos produtos ou decidir não permitir o funcionamento de alguns deles, não temos como garantir o correto funcionamento de todas as funcionalidades das nossas plataformas e talvez você não consiga acessar determinadas áreas de nossos produtos. Além disso, é provável que certas funções e páginas não funcionem da maneira adequada, como por exemplo, solicitar sua localização toda vez que acessar ao site, mesmo que já tenha informado anteriormente.

### Compartilhamento de dados pessoais.

Com a limitação necessária e em estrito cumprimento a finalidade comunicada aos titulares, a COOP – Cooperativa de Consumo, poderá compartilhar com parceiros comerciais e prestadores de serviços e fornecedores os dados pessoais utilizados em razão de atuação conjunta para a prestação de serviços, com fornecedores de consultoria estratégica, empresas de pesquisa e de tecnologia, plataformas de pagamento e empresas de logística.

### Proteção dos Dados

A COOP – Cooperativa de Consumo para proteção de seus dados utiliza 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.

No entanto, como todas as circunstâncias inerentes à arquitetura da internet, a segurança não pode ser irrestritamente assegurada contra todas as ameaças existentes no ambiente virtual, sendo nosso compromisso, dentro de nossa capacidade, o emprego das medidas de segurança disponíveis para prevenção de incidentes.

Reforçamos continuamente, através de treinamentos, nossos colaboradores na conscientização na prática da proteção de dados e o dever de confidencialidade.

### Tempo de retenção dos dados pessoais.

A política de retenção de dados pessoais pela COOP – Cooperativa de Consumo tem como fundamento manter em nossos sistemas os dados pessoais para as finalidades necessárias ao tratamento destes dados e para cumprimento de obrigações legais e regulatórias e exercício regular de direitos, sendo os dados pessoais desnecessários ou em excesso apagados.

### Outras informações:

A presente Política de Privacidade poderá sofrer atualizações e ajustes a qualquer tempo, de modo a refletir as práticas da COOP – Cooperativa de Consumo em matéria de privacidade e proteção de dados

personais. Caso a atualização seja substancial, utilizaremos os meios disponíveis para contatar nossos clientes para que tomem ciência das alterações

**Canais de contato:**

Para o envio de qualquer solicitação em relação ao uso de dados pessoais pela COOP utilize o formulário disponível [aqui](#), e estaremos gratos em servi-lo.

Documento publicado em 09 de outubro 2020.

## Modelo de Formulário

### Fale Conosco

Para sanar dúvidas, solicitar ou requerer informações ou realizar uma reclamação, preencha o formulário abaixo:

Nome:

e-mail:

Telefone:

Assunto:

Digite sua mensagem: