

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DO SORRIDEN

A **SORRIDEN** foi criada com o objetivo de aproximar cada vez mais a odontologia de qualidade das pessoas, de maneira mais eficaz, segura e agradável, unindo todas as especialidades em um único lugar.

Nossa missão é unir os melhores tratamentos preventivos ao acompanhamento especializado contínuo através do oferecimento do Programa de Prevenção Odontológica, para que você conquiste e mantenha sua saúde bucal ideal com máximo conforto e conveniência.

Da mesma forma que nos preocupamos com a sua saúde bucal, também somos comprometidos com a segurança dos seus dados pessoais, por isso, garantir a privacidade dos nossos clientes e usuários do website é um dos nossos objetivos.

Assim, através desta Política de Privacidade, apresentamos o nosso compromisso com a segurança, confidencialidade e transparência no tratamento e utilização de dados pessoais que são coletados.

Nesse contexto, inclui-se o tratamento de dados pessoais coletados por meio do nosso website <<https://sorriden.com.br/>>, incluindo, porém não limitado às seguintes situações: a) visita ao nosso site; b) contratação dos nossos serviços; c) atendimento odontológico; d) compartilhamento de dados pessoais com outros agentes de tratamento.

***Atenção:** Antes de continuar com a navegação ou se cadastrar em algum recurso do nosso site, leia atentamente todos os termos deste documento. Caso prossiga com a navegação ou conclua o cadastro, você reconhece que concorda com esta Política. No caso de dúvidas, entre em contato conosco, nos termos do item 9.

1. DEFINIÇÕES IMPORTANTES SOBRE A LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados - “LGPD” (Lei n. 13.709/2018) entrou em vigor em setembro de 2020 e tem como objetivo proteger os dados pessoais de uma pessoa natural que esteja no Brasil, também conhecida como titular de dados.

Em resumo, a LGPD se aplicará quando:

- a operação do tratamento dos dados for realizada no Brasil;
- a atividade do tratamento dos dados tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de serviços às pessoas localizadas no Brasil;
- os dados pessoais tenham sido coletados no Brasil.

Existem algumas definições muito importantes na Lei Geral de Proteção de Dados - “LGPD” (Lei n. 13.709/2018) e, para a sua melhor compreensão, seguem as suas explicações na tabela abaixo:

TERMO	CONCEITO
Dado Pessoal	É qualquer dado que identifique ou torne identificável uma pessoa física.
Dado Pessoal Sensível	É aquele dado que, por sua natureza, diz respeito às informações que merecem um cuidado maior, principalmente para proteção contra discriminações, tais como, dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, entre outros, a depender da legislação aplicável.
Controlador	É a pessoa física ou jurídica a quem compete decidir sobre o tratamento de dados pessoais em seu poder.
Operador	É a pessoa física ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome e de acordo com as orientações do controlador.

Suboperador	É qualquer pessoa que auxilia o operador a realizar o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
Titular de dados	É você: a pessoa física a quem os dados pessoais se referem, podendo ser um cliente ou apenas usuário da nossa página.
Tratamento	Trata-se de todas as atividades que a SORRIDEN exerce em relação aos dados pessoais, incluindo, mas não se limitando, às seguintes atividades: coleta, armazenamento, consulta, uso, compartilhamento, classificação, reprodução, processamento e avaliação destes dados.
Bases legais	São as hipóteses legais que autorizam a SORRIDEN a tratar dados pessoais, tais como: legítimo interesse, consentimento, o cumprimento de uma obrigação legal, execução de contrato, entre outras.

2. TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

A **SORRIDEN** será responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais, isto é, a controladora destes dados, em regra, nas situações a seguir:

- quando necessário tratar dados para a formalização da contratação dos nossos serviços;
- quando necessário para viabilizar o oferecimento do plano assistencial odontológico e os benefícios do Clube de Benefícios Sorriden;
- quando forem inseridos através do website <<https://sorriden.com.br/>>;
- quando necessário para viabilizar informações financeiras, referente à comprovação de dados, informações financeiras e proteção ao crédito;
- na relação com os nossos colaboradores e parceiros.

Nos casos acima, será de nossa responsabilidade eleger adequadamente as bases legais condizentes com as finalidades previstas nesta Política, tomar decisão em relação à natureza e tempo de armazenamento dos dados, bem como atender de forma direta às solicitações dos titulares quanto aos direitos previstos na legislação de proteção de dados vigente.

3. DADOS PESSOAIS COLETADOS PELA SORRIDEN

É muito importante para nós que você entenda que podemos coletar diferentes tipos de dados pessoais de acordo com a maneira em que você se relaciona com a **SORRIDEN**.

Nesse sentido, podemos coletar os seus dados para viabilizar o oferecimento do plano assistencial odontológico e prestar os nossos serviços em geral, quando você simplesmente navega em nosso site. Além disso, também podemos tratar dados para exercer os nossos direitos, interesses legítimos ou para cumprir determinada requisição legal ou judicial.

De forma objetiva, abaixo demonstramos os tipos de dados pessoais que podem ser tratados:

CONJUNTO DE DADOS	DADOS PESSOAIS
Dados de navegação	Dados coletados por meio de cookies, páginas visitadas no nosso site, informação que você busca/procura, duração da sua visita, localização geográfica, tipo de navegador, duração da visita e páginas visitadas.
Dados de cadastro (cliente)	Nome completo, RG, CPF, data de nascimento, gênero, estado civil, endereço, telefone de contato, e-mail, nome da mãe.
Dados de cadastro (usuário)	Nome completo, celular e e-mail.

Através das tecnologias como cookies que utilizamos em nosso site, conforme mencionamos, nós coletamos e armazenamos automaticamente informações sobre a sua atividade e navegação no site (veja mais detalhes no item 10 desta Política).

Quando você preencher qualquer um dos nossos formulários para nos contatar sobre os nossos serviços, é essencial que você, ou a pessoa autorizada, preencha os seus dados pessoais e insira apenas as informações verdadeiras e atualizadas, sob pena de ser responsável, em qualquer caso, civil e/ou criminal, quanto à veracidade, exatidão e autenticidade das informações incluídas em nosso banco de dados.

4. FINALIDADES PARA A COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

Nós apenas iremos coletar os seus dados pessoais para finalidades específicas, evitando a coleta em excesso e/ou tratamento dos dados para fins genéricos e sem propósitos objetivos.

Abaixo, listamos as finalidades para quais coletamos os seus dados pessoais:

FINALIDADES	CONJUNTO DE DADOS
Contato: solicitamos os seus dados cadastrais para que você entre em contato conosco para responder as suas dúvidas ou solicitações, bem como para localizar a rede credenciada mais próxima de você.	Dados de cadastro (usuário/cliente)
Contratação: viabilizar a prestação de serviços	Dados de cadastro (usuário/cliente)
Confirmação de Dados, Situação Financeira e Proteção do Crédito: solicitamos seus dados pessoais para: • Confirmação de Identidade e Autenticação: Verificar e confirmar suas informações pessoais para garantir a segurança da prestação de informações e prevenir fraudes; • Informações sobre Adimplência ou Inadimplência: Fornecer e consultar informações referentes ao status de seus pagamentos, débitos em aberto, atrasos ou histórico de inadimplência, diretamente a você, a órgãos de proteção ao crédito ou a parceiros autorizados; • Cobrança e Negociação: Realizar ações de cobrança, negociação e recuperação de débitos.	Dados de cadastro (usuário/cliente) Histórico financeiro/contratual

Marketing: informar sobre tratamentos, bem como informar sobre conteúdos, notícias e informações relevantes para a manutenção do nosso relacionamento com você, garantindo sempre seu direito de fácil acesso ao descadastramento no momento que desejar.	Dados de cadastro (usuário/cliente)
Determinações judiciais: cumprir obrigações legais ou regulatórias que recaiam sobre a empresa, bem como para fins legítimos da empresa que sejam autorizados pela LGPD ou outras normas aplicáveis.	A depender da solicitação, incluindo, mas não se limitando, a: Dados de cadastro (usuário/cliente) Dados de navegação
Solicitação da ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados): quando for o caso, responder às solicitações da ANPD, ou demais autoridades públicas e governamentais.	A depender da solicitação, incluindo, mas não se limitando, a: Dados de cadastro Dados de navegação

Dessa forma, fica claro que, sempre nos limites impostos pela Lei, todo e qualquer procedimento adotado que importe em coleta de dados pessoais e dados pessoais sensíveis terão apenas tratamentos específicos vinculados essencialmente nas finalidades ora expostas.

Além disso, saiba que se tivermos a intenção de tratar os seus dados pessoais para qualquer outra finalidade que não as descritas acima, você receberá as informações adicionais relevantes em relação ao eventual tratamento em questão.

Por fim, esclarecemos que caso você se oponha ou não se sinta confortável com o uso dos seus dados para o cumprimento das finalidades informadas, basta nos contatar, por meio dos canais disponíveis no nosso site, para que possamos entender melhor a situação (ver [item 9](#)).

5. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Em determinadas situações, a **SORRIDEN** poderá compartilhar os seus dados pessoais para possibilitar o desenvolvimento da nossa atividade de negócio ou para o cumprimento de determinações judiciais ou, ainda, com empresas envolvidas na prestação dos serviços da **SORRIDEN**, bem como empresas pertencentes ao seu grupo econômico para fins de gestão centralizada de relacionamento e para fins comerciais, sempre respeitando as limitações legais.

Assim, podemos compartilhar os dados com os nossos parceiros (como, por exemplo, clínicas credenciadas e rede de parceiros) para viabilizar a execução dos nossos negócios, bem como com outros terceiros que nos prestam auxílio em diferentes áreas.

Saiba que a **SORRIDEN** assume todas as responsabilidades da contratação dos nossos fornecedores e parceiros, sempre priorizando aqueles que mantenham os seus negócios compatíveis com as leis de proteção de dados e normas de segurança similares. Além disso, quando o caso, também garantimos que nós fornecemos instruções objetivas e lícitas para o tratamento dos dados compartilhados.

Por outro lado, é muito importante que você entenda que se encontrar links de páginas de terceiros em nosso site, você deverá checar a Política de Privacidade desse terceiro, uma vez que a **SORRIDEN** não é responsável pelo tratamento de dados realizado por tais páginas.

Além disso, a **SORRIDEN** também esclarece que nenhum de seus sistemas estão hospedados em servidores localizados em outros países, não caracterizando transferência internacional de dados pessoais.

6. OS DIREITOS DO TITULAR DE DADOS

Nós levamos muito a sério a legislação protetiva de dados, por isso, temos como prioridade manter um canal de comunicação acessível para facilitar o exercício dos seus direitos como titular de dados.

Abaixo, iremos te explicar como você pode exercer todos os seus direitos:

DIREITOS	COMO EXERCÊ-LOS
Confirmação e Acesso aos Dados	Você poderá solicitar à SORRIDEN a confirmação sobre a existência de tratamento dos seus dados para que, em caso positivo, você possa acessá-los e verificar detalhes sobre o tratamento, bem como solicitar cópias dessas informações.
Retificação aos Dados	Confirmando a existência de tratamento dos seus dados, a LGPD assegura que você solicite a retificação ou correção (ou até mesmo a remoção) daqueles que estiverem incompletos, inexatos ou desatualizados.
Portabilidade dos Dados	Após regulamentação da ANPD ou havendo possibilidade técnica, você poderá solicitar que a SORRIDEN forneça os seus dados em formato estruturado e interoperável para transferi-los a um terceiro, salvo aqueles que já tenham sido anonimizados e excluídos da nossa base de dados e não infrinjam direitos de propriedade intelectual e/ou industrial, nem sejam confidenciais nos termos dos contratos que você firmou conosco.
Anonimização, bloqueio ou eliminação dos Dados	Você poderá solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação dos dados. A anonimização dos seus dados significa dizer que eles não mais poderão ser relacionados a você, assim, deixando de ser dados pessoais. O bloqueio se refere à suspensão temporária do tratamento para determinadas finalidades. E, por último, a eliminação se refere à exclusão de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com as finalidades previstas nesta Política. Ressaltamos que, nesses casos, se houver anonimização ou bloqueio de dados que prejudiquem a manutenção da prestação do serviço contratado, o contrato poderá ser rescindido.
Direito à informação sobre o compartilhamento dos seus dados	Você tem o direito de saber quais são os tipos de entidades públicas e privadas com as quais a SORRIDEN realiza uso compartilhado dos seus dados. Incluímos, no <u>item 5</u> desta Política, uma indicação das nossas relações com terceiros que podem envolver o compartilhamento de dados pessoais. Em

	todo caso, se você tiver dúvidas ou quiser mais detalhes, você poderá solicitar essas informações a nós. Apenas esclarecemos que, a depender do caso, podemos limitar as informações fornecidas caso a sua divulgação viole a nossa propriedade intelectual ou segredo de negócios.
Informação sobre a possibilidade de não consentir a um tratamento de Dados	Você tem o direito de receber informações claras e completas sobre a possibilidade e as consequências de não fornecer consentimento. Se necessário, quando solicitarmos o seu consentimento, sempre iremos nos assegurar que ele seja livre, inequívoco e informado, portanto, você será livre para negá-lo. Apenas esclarecemos que é possível que alguns serviços não possam ser prestados em razão da negativa do consentimento.
Revogação do consentimento a um tratamento de Dados	Se você tiver consentido para alguma finalidade do tratamento dos seus dados, você poderá sempre optar por revogar o seu consentimento. Saiba que isso não afetará a legalidade de qualquer a utilização ou compartilhamento dos dados realizados anteriormente ao pedido de revogação. Destacamos que se você retirar o seu consentimento, é possível que fiquemos impossibilitados de lhe prestar certos serviços, mas você será avisado quando for o caso.
Oposição ao tratamento dos Dados	Esclarecemos que a LGPD autoriza o tratamento dos seus dados mesmo sem o fornecimento do seu consentimento ou mesmo que você não tenha um contrato conosco. Nesses casos, garantimos que sempre trataremos os seus dados se tivermos motivos legítimos para tanto, como, por exemplo, quando for necessário para garantir a segurança do nosso site e recursos disponíveis. Caso você não concorde com alguma finalidade de tratamento dos seus dados, você poderá nos contatar e informar sobre a sua oposição, solicitando a interrupção do tratamento.
Recusar marketing e propaganda	Saiba que você poderá, a qualquer momento, solicitar o cancelamento do recebimento de materiais e anúncios por meio do próprio link disponibilizado no corpo do e-mail marketing enviado.

Saiba que sempre que você apresentar alguma solicitação ou requisição para exercer os direitos informados acima, podemos solicitar alguns dados e documentos adicionais para que possamos confirmar a autenticidade da sua identidade, uma vez que nos preocupamos com a sua segurança. Com isso, o nosso objetivo é impedir a ocorrência de fraudes e garantir a segurança e privacidade de todos os nossos clientes, colaboradores e parceiros.

Também é importante destacar que os seus direitos não são absolutos, portanto, poderão existir situações nas quais a **SORRIDEN** terá motivos legítimos para deixar de atender determinada solicitação, tais como:

- casos em que a revelação de informações específicas viole os nossos direitos de propriedade intelectual ou segredos de negócio ou de terceiros;
- casos em que houver violação da privacidade de terceiros;
- casos em que houver limitação do compartilhamento de dados agregados ou variados;
- casos em que não seja possível atender pedidos de exclusão de dados devido à obrigação da retenção destes dados, seja para cumprir obrigações legais, regulatórias ou para possibilitar o nosso (ou de terceiros) exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral.

Para exercer os direitos previstos na LGPD e aqui elencados, entre em contato com o nosso Data Protection Officer - “DPO” (ver [item 9](#)).

7. TEMPO DE ARMAZENAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

A **SORRIDEN** tem uma política estrita quanto ao período para armazenamento de dados pessoais.

Nós realizamos, constantemente, uma análise objetiva e individual em relação aos conjuntos de dados armazenados, sempre mapeando se as finalidades legítimas para as quais os dados foram coletados inicialmente ainda persistem ou, se o caso, se temos a obrigatoriedade de mantê-los em decorrência de eventuais obrigações legais ou regulatórias.

Com isso em mente, saiba que os seus dados apenas serão armazenados pelo tempo que for necessário para cumprir as finalidades citadas (rever [item 4](#)). Por outro lado, conforme mencionado acima, poderemos manter determinados dados em prazo superior, seja para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias ou para o nosso exercício regular de direitos.

Para melhor esclarecer, seguimos os respectivos parâmetros para determinar o período de retenção e guarda dos seus dados pessoais:

PRAZOS PARA RETENÇÃO DOS DADOS	
Período necessário para cumprimento do propósito da coleta;	
Momento em que o usuário deixar de utilizar o site;	
Até a revogação do consentimento ou solicitação de eliminação dos dados pelo titular, isso somente se e quando a base legal para o tratamento de dados for o consentimento;	
Período necessário para a comprovação de cumprimento de deveres e obrigações legais específicas;	
Prazos legais, regulamentares, constantes de decisões judiciais ou determinados pelas Autoridades competentes;	
Prazos para cumprimento de obrigação legal ou regulatória pela SORRIDEN ;	
Período que persistir a execução do contrato;	
Período necessário para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo e arbitral;	
Uso exclusivo pela SORRIDEN vedado seu acesso por terceiro, e desde que se trate de dados anonimizados	

8. PROTEÇÃO DO NOSSO SISTEMA E DOS SEUS DADOS PESSOAIS

Nós utilizamos tecnologias e procedimentos adequados de acordo com o nível de risco e o serviço fornecido para garantir a segurança e a proteção de seus dados. Inclusive, possuímos equipe especializada responsável por gerenciar os nossos métodos de segurança em conformidade com as previsões legais, requisitos regulatórios, mudanças de tecnologia, dentre outros fatores relevantes que possam influenciar a proteção de dados.

De forma objetiva, listamos abaixo algumas medidas de segurança técnicas e organizacionais que aplicamos em nossa organização para garantir a segurança da informação e dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis em nossos sistemas:

MEDIDAS DE SEGURANÇA E GOVERNANÇA
→ Armazenamento de dados em locais seguros
→ Segurança nos meios de comunicação, inclusive em dispositivos móveis
→ Antivírus atualizados regularmente
→ Cláusulas contratuais que exigem que todos os nossos colaboradores, fornecedores e parceiros se atentem ao cumprimento das diretrizes da LGPD

Ocorre que, ainda assim, é essencial que você compreenda que em razão da própria natureza da Internet, existe o risco de que terceiros mal-intencionados acessem indevidamente as informações armazenadas em nossos sistemas e, nesses casos, nós apenas seremos responsáveis nos limites da legislação aplicável.

Logo, por mais que nós utilizemos métodos e ferramentas robustas para proteger os seus dados, a segurança total dos nossos ambientes e sistemas não está condicionada apenas aos nossos processos e procedimentos internos.

De todo modo, você pode nos ajudar a manter a segurança do nosso ambiente adotando boas práticas em relação aos seus dados (como, por exemplo, não compartilhar senhas com terceiros), inclusive, compreendendo que é proibido o uso de qualquer dispositivo, software ou outro recurso que venha a interferir nas atividades e operações da **SORRIDEN**, tanto pelo site quanto pelo aplicativo ou por outros sistemas ou bancos de dados.

Se, por acaso, você identificar ou tomar conhecimento sobre qualquer tipo de situação que possa comprometer a segurança dos seus dados, entre em contato diretamente com a nossa equipe de proteção de dados e privacidade, e, se o caso, com o nosso Data Protection Officer - "DPO" (ver item 9), por meio dos canais de atendimento que indicados nesta Política.

Por fim, esclarecemos que se identificarmos e comprovarmos qualquer intromissão, tentativa, ou atividade que viole ou contrarie as leis de direito de propriedade intelectual, entre outras, e/ou as disposições estipuladas nessa Política, não mediremos esforços para que o responsável responda nos termos da legislação aplicável, devendo, assim, arcar com a indenização por eventuais danos causados.

9. DATA PROTECTION OFFICER (“DPO”) - ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DOS DADOS (“EPD”)

Como sempre foi de total prioridade da **SORRIDEN** estar de acordo com a legislação de proteção de dados, e outras leis setoriais, bem como seguir uma conduta séria que coaduna com as boas práticas do mercado, vimos a necessidade de nomear o Encarregado de Proteção de Dados (DPO) para que este assunto tenha o devido suporte que lhe é necessário.

O DPO da **SORRIDEN** é o profissional encarregado de cuidar de todas as questões relativas à proteção dos dados, bem como a atender as requisições dos titulares de dados.

Dessa forma, como a LGPD determina, caso você tenha alguma questão específica sobre proteção de dados que ainda não tenha sido esclarecida por nossa Política de Privacidade, recomendamos que entre em contato com o DPO da **SORRIDEN**, por meio do e-mail: <dpo@gruposalus.com.br>.

10. COOKIES

Dentre os objetivos principais da **SORRIDEN**, tem-se a necessidade de manter a transparência com os usuários em relação aos dados que coletamos.

Para tanto, esclarecemos que o nosso site utiliza cookies e outras tecnologias semelhantes para armazenar e gerenciar as suas preferências de navegação, habilitar conteúdos e coletar dados de análise quando da utilização do site. O uso dessas tecnologias é comum em sites e plataformas em geral, consistindo em um

pequeno arquivo de texto, colocado no seu dispositivo ou navegador, que permite a sua identificação enquanto usuário e o dispositivo utilizado.

Você pode visitar nosso site livremente sem ativar o uso de cookies, porém, apenas esclarecemos que, nesse caso, pode ser que você não consiga fazer uso completo de todos os recursos da nossa plataforma.

Caso queira desabilitar os cookies, poderá fazê-los através das configurações de seu navegador, instalando plug-ins disponíveis no mercado ou, ainda, fazendo uso de outras tecnologias que entenda serem necessárias.

Por outro lado, se os cookies foram instalados quando você entrou em nosso site e, posteriormente, você decidiu desativá-los, você também tem a faculdade de apagar os cookies já instalados por meio das configurações do seu navegador.

11. FERRAMENTAS DE ANÁLISE

Nós utilizamos ferramentas de análise em nosso site, as quais nos auxiliam a adaptar a plataforma da forma mais compatível com os seus interesses, bem como para aprimorar a nossa presença na Internet.

Caso você se oponha ao uso dessas ferramentas, pedimos que nos informe através do nosso canal de atendimento. Apenas ressaltamos que, nesse caso, os recursos da plataforma poderão ser limitados.

Abaixo, listamos as ferramentas de análises que utilizamos em nosso site para exibir anúncios personalizados e compatíveis com o seu interesse:

- I. *GOOGLE ADS*
- II. *FACEBOOK ADS*

12. ALTERAÇÕES REGULARES DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A presente Política é de exclusiva responsabilidade da **SORRIDEN** e pode ser alterada ou modificada a qualquer tempo, desde que haja necessidade de novas reestruturações ou adaptações a novas técnicas e procedimentos, sempre mantendo-se o grau de confiabilidade e segurança.

Por isso, é importante que você consulte o documento regularmente para verificar se continua concordando com seus termos antes de seguir com a navegação ou com o preenchimento de algum recurso do nosso site.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

O uso do nome **SORRIDEN**, do domínio <<https://sorriden.com.br/>> (e ramificações), bem como os conteúdos das telas do site são propriedade da empresa e estão protegidos pelas leis e tratados internacionais de propriedade intelectual. É muito importante para nós que você não deverá usar indevidamente ou reproduzir, total ou parcialmente, tais conteúdos, salvo quando houver autorização expressa.

A Política de Privacidade da **SORRIDEN** está em conformidade e deverá ser interpretada com base nas Leis de Proteção de Dados.

Para dirimir eventuais dúvidas ou questões relativas a ela, as partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo/SP, com exclusão de qualquer outro.

Última atualização: 23 de julho de 2026 (VERSÃO 03).