

AVISO DE PRIVACIDADE

Elaboramos este Aviso de Privacidade para os nossos clientes, parceiros comerciais e, colaboradores com uma linguagem compreensível e de fácil acesso para ajudar você a entender quem somos, que dados pessoais coletamos e tratamos sobre você, qual a finalidade e o que fazemos com ele, em relação à nossa atividade empresarial, a qual atuamos, frente às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018 com alterações dadas pela Lei nº 13.853/2019.

Estaremos sempre atentos aos direitos e garantias dos titulares de dados, sobretudo, em relação à proteção e privacidade dos dados pessoais dos nossos clientes, colaboradores, usuários e parceiros, reafirmando ainda mais o nosso compromisso com os princípios legais da segurança e transparência exigidas pela Lei.

Por isso, recomendamos fortemente que você separe um tempo para ler este Aviso de Privacidade na íntegra, já que ele dispõe sobre:

- **CONCEITOS TRAZIDOS PELA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**
- **QUAIS DADOS SÃO TRATADOS**
- **COLETAMOS DADOS PESSOAIS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES**
- **COMO TRATAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS**
- **COMO ARMAZENAMOS OS DADOS PESSOAIS**
- **COM QUEM O COMPARTILHAMOS OS DADOS DOS TITULARES**
- **QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS PESSOAIS**
- **CONSEQUÊNCIAS DE NÃO FORNECER SEUS DADOS**
- **BASES LEGAIS PARA O TRATAMENTO DE DADOS**
- **TÉRMINO DO TRATAMENTO DOS DADOS**
- **PERÍODO DE RETENÇÃO E ARMAZENAMENTO DOS DADOS**
- **DÚVIDAS E CONTATO**
- **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**
- **ALTERAÇÕES DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

A aceitação do nosso Aviso de Privacidade será feita quando você se cadastrar em nossa plataforma para usufruir nossos serviços, mesmo que de forma gratuita. Isso indicará que você está ciente e em total acordo com a forma como utilizaremos as suas informações e seus dados.

1. CONCEITOS TRAZIDOS PELA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

DADOS PESSOAIS: A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) definiu como dado pessoal, toda aquela informação que se refira a uma pessoa física identificada ou que, de alguma forma, possa identificá-la,

como por exemplo, nome, e-mail, filiação, naturalidade, número de identificação pessoal ou profissional, Cadastro de Pessoa Física, endereço MAC dos dispositivos eletrônicos, placas de carros, etc.

DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: Os dados pessoais sensíveis são informações que se traduzem em um cunho discriminatório, ou seja, àqueles referentes à origem social ou étnica, convicção religiosa, opinião pública, filiação sindical, organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde, ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

DADOS ANONIMIZADOS: É a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado pessoal perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, com o seu titular. Nestes casos, especificamente, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) não será aplicada.

DADOS PSEUDONIMIZADOS: É o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

TERMO DE CONSENTIMENTO: Documento que visa registrar a manifestação livre, informada, inequívoca e favorável ao tratamento dos dados pessoais dos titulares em atendimento às finalidades específicas.

TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS: O tratamento dos dados pessoais engloba toda a atividade de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, reutilização quando consentido, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle de informação, comunicação, transferência, difusão ou extração de dados de pessoas naturais.

PRINCÍPIO DA FINALIDADE: A finalidade é que define o propósito do tratamento do dado pertencente ao seu titular, pela qual não poderá haver excesso.

PRINCÍPIO DA NECESSIDADE: O tratamento de dados pessoais deve se limitar ao mínimo necessário diante do propósito almejado

BASES LEGAIS: São as hipóteses legais inseridas na LGPD que autorizam o tratamento dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis.

2. QUAIS DADOS SÃO TRATADOS E SOB QUAIS FINALIDADES?

Como nós somos uma empresa de provedor de internet, há necessidade de coletarmos alguns dados dos titulares enquanto clientes, parceiros e fornecedores, para fins de cumprimento de obrigação legal ou regulatória e, principalmente, em atendimento à própria execução do contrato, dada a necessidade da confirmação dos seus dados, mediante o serviço oferecido.

Os dados pessoais coletados por meio da sua interação conosco muitas vezes, podem não revelar isoladamente sua identidade, porém, combinado a outros dados, podem ser relacionados a você.

Assim, apresentamos os principais dados que coletamos de você:

Categorias de Dados Pessoais	Exemplos de Dados Pessoais	Finalidades do Tratamento
Dados de identificação pessoal.	Nome completo, Cadastro de Pessoa Física (CPF) e senha pessoal.	<p>Estas informações são importantes para tratativas iniciais ao fornecimento dos nossos produtos, confecção do contrato de serviço, emissão de nota fiscal e, também para nos comunicarmos com você.</p> <p>Outra finalidade é quando do exercício ou defesa de ações judiciais às quais estamos ou podemos estar sujeitos e, ainda, buscar direitos e recursos legais.</p>
Dados de informação de contato.	E-mail, número de telefone, endereço completo.	<p>Estas informações são importantes para tratativas iniciais ao fornecimento dos nossos produtos, confecção do contrato de serviço, emissão de nota fiscal e, também para nos comunicarmos com você.</p> <p>Outra finalidade é quando do exercício ou defesa de ações judiciais às quais estamos ou podemos estar sujeitos e, ainda, buscar direitos e recursos legais.</p>
Dados de Navegação e Uso dos Produtos e Serviços da VocêTelecom.	Informações sobre navegadores e dispositivos, incluindo endereço de IP, relatórios de erros, atividade do sistema, data, hora e URL, dados sobre ligações e telefonia incluindo destino, duração e envio de mensagens SMS. Além disso, informações sobre chamadas realizadas e recebidas, envio de SMS, volume de dados utilizados e antenas que atendem você.	Estes dados possuem a finalidade de mensurar a qualidade dos nossos serviços para que você possa entender a sua fatura de consumo dos nossos produtos contratados e, com isso, ter seu próprio controle de uso, tal como as determinações previstas pelo nosso órgão regulador e pelas legislações aplicadas.

Dados de Pagamentos	Dados bancários ou de cartões de crédito e débito, inclusive por meio de parceiros com as certificações de segurança aplicáveis.	Os dados de pagamento são usados somente com a finalidade de efetuar a cobrança pelos serviços de telecomunicações ou outros serviços que você tenha contratado através conosco.
Dados sobre Localização	Dados que possam identificar a sua localização geográfica.	<p>- O acesso à geolocalização é importante para que possamos medir e realizar melhorias na qualidade dos serviços que nos disponibilizamos e, cumprir com as determinações previstas pelo órgão regulador e pelas legislações aplicadas.</p> <p>- Outra finalidade importante é para cooperar na prevenção e à repressão de crimes relacionados ao tráfico de pessoas, porém, são informações fornecidas apenas com ordens judiciais ou, na ausência de manifestação judicial no prazo de 12 (doze) horas, mediante requisição das autoridades competentes.</p>
Dados sobre Perfil de Consumo	Informações relativas ao seu consumo de dados, seu histórico de pagamentos e recargas, eventuais contestações e atrasos de conta, trocas de serviços e contatos realizados com conosco, dentre outras.	A finalidade destes dados é a formação do seu perfil de crédito diretamente conosco em conjunto com empresas parceiras que desempenham atividades relacionadas à proteção ao crédito e prevenção à fraude.
Registro de Conexão à Internet	Informações relativas à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados.	Cumprimento de obrigações regulatórias previstas na Lei nº 13.965/14 – conhecida como Marco Civil da Internet e sempre através de determinação judicial.
Informações sobre as suas Preferências	- Seu consumo dos nossos produtos e serviços, histórico de consumo de conteúdo em nossas plataformas,	A necessidade destes dados são personalizar suas preferências e oferecer produtos e serviços que possam ser do seu interesse. Poderemos

<p>como cliente VocêTelecom.</p>	<p>histórico de navegação na internet, ofertas contratadas e pesquisadas, que utilizamos para garantir que o produto ou serviço oferecido seja o mais adequado ao seu perfil;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sua navegação nas páginas da VocêTelecom para evitar comunicações fora do seu interesse; - Modelos dos dispositivos que você usa, para melhorar as ofertas e entender o seu perfil de consumo; - Aplicativos que você tem em seu dispositivo, caso dê autorização em cada app para marketing direcionado, mas sem anúncios que tomem por base ou levem a dados pessoais sensíveis; - Cookies que usamos para coletar informações que auxiliam a personalizar serviços, autenticar e facilitar sua navegação. 	<p>disponibilizar ofertas personalizadas para você, que sejam de seu interesse.</p> <p>Ainda através destes dados, podemos proporcionar oferta de produtos e promoções pontuais, comunicação sobre atualizações de produtos, regularização de cadastro, atualização de termos e políticas e questões administrativas, avaliações de pesquisa de satisfação, incluindo a interação em nossas redes sociais.</p>
<p>Gravações Telefônicas do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)</p>	<p>Chamadas gravadas ao ligar para o Atendimento AO Cliente, a VocêTelecom disponibilizado ao consumidor</p>	<p>Monitorar a qualidade do nosso atendimento e atender a determinações judiciais ou de autoridades públicas na esfera penal em assistência a investigações criminais em curso.</p>

Segurança e proteção de nossos interesses e ativos	Dados cadastrais	Implementar e manter medidas de segurança técnica e organizacional, auditorias e investigações internas e para verificações de conflitos de interesse.
Outras informações que você decida compartilhar voluntariamente conosco.	Mensagem, opinião, comentários, interesses e demais informações pessoais.	Para que possamos lhe oferecer um bom atendimento de acordo com os seus objetivos.

Eventualmente poderemos utilizar os dados para finalidades não previstas neste Aviso de Privacidade, porém, sempre atenderemos as suas legítimas expectativas. O eventual uso dos seus dados para finalidades que não cumprem com essa prerrogativa será feito mediante a sua autorização prévia.

Desta forma, além das hipóteses acima, ainda podemos utilizar os seus dados para as seguintes finalidades:

i) Endereço de e-mail e número de telefone:

- Utilizado para o cadastro nos nossos formulários disponíveis no nosso website;
- Para o contato dos nossos colaboradores com a finalidade resposta a sua solicitação por nossos formulários.
- Quando desejar fazer parte do nosso quadro de colaboradores ou se tornar um representante comercial, através da inclusão do pedido de cadastramento dos seus dados no nosso site, na aba “Trabalhe conosco”;
- Realização de campanhas publicitárias da VocêTelecom, incluindo parcerias com mídias e redes sociais, desde que devidamente consentidas.

Caso haja outras ocasiões porventura não discriminadas, a VocêTelecom igualmente se compromete a cumprir ao atendimento às bases legais e os princípios exigidos pela LGPD, seguindo as obrigações legais e regulatórias.

Nós nos reservamos no direito de monitorar toda o nosso website, principalmente para assegurar que as regras descritas em nossos Aviso de Privacidade e Termos de Uso sejam observadas, ou ainda, se não há violação ou abuso das leis aplicáveis. E com isso, nos garantimos quanto a uma possível exclusão do usuário cadastrado no nosso website, caso não respeite nossas regras.

3. COLETAMOS DADOS PESSOAIS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES?

Não coletamos intencionalmente informações de crianças e/ou adolescentes. Condicionamos o cadastro dos usuários do nosso website à maioridade civil, atualmente vigente no Brasil, como todo aquele que completar 18 (dezoito).

*Nota especial: Recomendamos aos Pais e Responsáveis Legais das crianças e adolescentes com menos de 18 (dezoito) anos que verifiquem e monitorem o uso pelos seus filhos do nosso website, para garantir que não haja o compartilhamento dos dados pessoais conosco.

4. COMO ARMAZENAMOS OS DADOS PESSOAIS?

Nós armazenamos os seus dados pessoais em locais seguros mediante a utilização de servidores situados em território nacional e através de softwares de terceiros hospedados em nuvem localizada no Brasil, os quais utilizam padrões de segurança estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e em atendimento às políticas de governança previamente estabelecidas.

A conservação dos dados pessoais dos nossos clientes, parceiros comerciais e fornecedores existentes em nossa base de dados terão seu devido tratamento devido por todo seu ciclo de vida, desde a coleta até eliminação. Haverá alguns casos, porém, em que não teremos como atender a eventuais pedidos de exclusão e portabilidade, tendo em vista as obrigações legais ou regulatórias de manutenção e guarda de informações e documentos, a que estamos subordinados.

Para garantirmos que seus dados estejam em segurança, importante esclarecer que implementamos medidas técnicas e organizacionais, em atendimento às diretrizes da legislação aplicada, muito embora nenhum sistema pode ser considerado completamente seguro.

5. COM QUEM O COMPARTILHAMOS OS DADOS DOS TITULARES?

Não compartilhamos ou divulgamos nenhum dado pessoal sem o consentimento do seu titular, exceto para os fins especificados neste Aviso ou quando houver uma exigência legal ou obrigacional, entre eles:

Para a execução das atividades acima listadas, sempre que necessário, nós poderemos compartilhar os seus dados pessoais com outras empresas, com prestadores de serviço, parceiros ou com órgãos reguladores. Jamais comercializaremos os seus dados pessoais. Apresentamos a seguir um resumo destas possibilidades:

Prestadores de serviço: para que possamos disponibilizar nossos produtos e prestar os nossos serviços com qualidade, contamos com a colaboração de diversos prestadores de serviço, que tratam os dados pessoais coletados em nosso nome e de acordo com nossas instruções. Esses prestadores de serviço atuam principalmente para nos auxiliar nas análise antifraude, intermediação de pagamentos, gestão de campanhas de marketing.

Autoridades judiciais, policiais ou governamentais: nós devemos fornecer dados pessoais de Clientes e/ou Usuários, em atendimento à ordem judicial, solicitações de autoridades administrativas, obrigação legal ou regulatória, bem como para agir de forma colaborativa com autoridades governamentais, em geral em investigações envolvendo atos ilícitos.

Todas as solicitações serão tratadas de forma gratuita, e serão submetidas a uma prévia avaliação da sua identidade e da viabilidade do atendimento, a fim de cumprir com eventuais obrigações que impeçam o completo atendimento das requisições dos titulares de direito.

6. QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS PESSOAIS?

Embora estejamos comprometidos com os princípios da confidencialidade, privacidade e intimidade e sigilo dos dados dos nossos clientes, colaboradores, usuários e parceiros comerciais, necessário frisar

que cumprimos com uma política interna de conformidade que visa atender e garantir os direitos dos titulares dos dados inseridos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) quanto à proteção de dados, quais sejam:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação;
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial, de acordo com a regulamentação do órgão controlador;
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências negativas;
- Revogação do consentimento;
- Reclamação à Agência Nacional de Proteção ao Crédito
- Oposição ao tratamento, se irregular;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto, no caso de cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador. Neste caso, o tratamento dos dados pessoais será mantido com o objetivo específico de atender a estas obrigações.

A eventual utilização de dados pessoais por estudo por órgão de pesquisa terá garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais. E para este caso, os dados poderão ser guardados por prazo indeterminado.

A transferência de dados pessoais a terceiro apenas será cumprida se respeitado os requisitos de tratamento de dados dispostos nesta Lei.

Os direitos dos titulares serão, contudo, oportunizados de forma gratuita em nosso website através da aba “Portal da Privacidade”, serão atendidos em obediência ao prazo estabelecido em Lei e mediante a validação de sua identidade, a fim de que possamos comprovar o direcionamento e o atendimento de requisições, exclusivamente ao titular dos dados.

7. CONSEQUÊNCIAS DE NÃO FORNECER SEUS DADOS

Você não é obrigado a fornecer seus dados pessoais. No entanto, como essas informações são necessárias para atendermos às finalidades ineridas neste Aviso, devemos esclarecer que, sem o devido consentimento, não seremos capazes de oferecer alguns dos nossos produtos e serviços.

8. BASES LEGAIS PARA O TRATAMENTO DE DADOS

Para adequação das finalidades de tratamento acima mencionadas às nossas atividades, nos valem os hipóteses legais permitidas pela legislação aplicável, tais como, mas sem limitação: **(i)**

consentimento, (ii) execução de contrato, (iii) obrigação legal, (iv) exercício regular de direitos, (vi) legítimo interesse, e (vii) proteção ao crédito.

Podemos tratar os seus dados com base na Execução de Contrato ou procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, em obediência a finalidade, necessidade e segurança do objeto pactuado.

Ocasionalmente podemos tratar seus dados pessoais sob a base legal dos interesses legítimos. Nesse caso, realizamos uma avaliação completa dos interesses legítimos (LIA) para garantir que pesamos seus interesses e qualquer risco que nosso interesse legítimo pode representar aos seus próprios interesses, garantindo que eles sejam proporcionais e apropriados.

Isto pode ocorrer quando a VocêTelecom compartilha seus dados com empresas parceiras que atuam em benefício dos nossos clientes, através de envio e recebimento de mensagens por aplicativos dos nossos produtos e serviços.

Por essa razão, quando necessário, ofertamos a oportunidade que você nos dê o seu consentimento, de forma livre, expressa e voluntária. Você também tem o direito de alterar os seus consentimentos., basta entrar em contato conosco através do canal de comunicação (privacidade@vocetelecom.com.br).

Manteremos você sempre informado, de forma clara e transparente, para quais finalidades necessitamos e utilizamos os seus dados pessoais.

10. TÉRMINO DO TRATAMENTO DOS DADOS

A Lei Geral de Proteção de Dados relaciona algumas ocorrências em que deverá ocorrer o término do tratamento dos dados pessoais, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, pelas quais, exemplificamos algumas:

- Verificação de que a finalidade foi alcançada ou de que os dados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada;
- Fim do período de tratamento;
- Determinação da autoridade nacional, quando houver violação aos ditames da lei;

11. PERÍODO DE RETENÇÃO E ARMAZENAMENTO DOS DADOS

Nós manteremos os dados pessoais dos titulares pelo período necessário ao cumprimento das finalidades descritas nesse Aviso de Privacidade e cumprimos com as obrigações contratuais, legais e regulatórias as quais definem prazos de retenção de dados e documentos de forma específica e em respeito à prestação de nossos serviços.

Nestes termos, o período de guarda dos documentos que contenham os dados pessoais dos nossos clientes, fornecedores e parceiros comerciais oriundos do fornecimento dos nossos produtos, será:

- **06 (seis) meses** – Registros de acesso a funcionalidades de internet nos aplicativos próprios da VocêTelecom;

- **03 (três) anos** - Registros de conexão à internet, sendo que não guardará os registros de acesso a funcionalidades de internet;
- **01 (um) ano e 03 (três) meses** - Gravação da interação entre consumidor e o nosso atendente através do canal de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC);
- **05 (cinco) anos**, tendo em vista as obrigações legais fiscais a que estamos submetidos.
- **06 (seis) anos** - Documentos fiscais que englobam dados das ligações efetuadas e recebidas, data e horário de duração e valor da chamada.
- **10 (dez) anos** - Dados cadastrais e de faturamento;

Em todas as hipóteses dos prazos de retenção e armazenamentos dos dados descritos, a VocêTelecom os cumpre de forma segura e com rígido controle de acesso. Esses dados encontram-se armazenados em seus servidores nos data centers situados nas cidades de Sinop e Feliz Natal, no estado do Mato Grosso e eventualmente, caso seja cumprido em outro local, sempre será em território nacional e de acordo com as orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), que futuramente regulamentará esse tipo de tratamento.

12. DÚVIDAS E CONTATO

Em caso de dúvidas adicionais sobre este Aviso de Privacidade e/ou outras questões relacionadas à proteção de dados pessoais frente à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nós da VocêTelecom pedimos a gentileza de entrar em contato com o nosso Encarregado pela Proteção de Dados (DPO) — **David Tavares Picanço** através do e-mail: privacidade@vocetelecom.com.br, mediante acesso ao nosso Portal da Privacidade website <https://www.vocetelecom.com.br/> ou ainda, diretamente em uma de nossas lojas físicas.

13. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A presente Política de Privacidade foi desenvolvida em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018 com alterações pela Lei nº 13.853/2019, conhecida pela sigla LGPD e caso haja qualquer conflito decorrente da sua aplicabilidade, o foro competente para dirimir o conflito será o da Comarca de Macapá – Amapá.

14. ALTERAÇÕES DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O presente Aviso de Privacidade poderá sofrer alterações e ajustes a qualquer tempo. Em se tratando de uma mudança substancial, não se preocupe, entraremos em contato para deixá-los ciente. Do contrário, recomendamos que o cliente e usuário fique sempre atento às atualizações deste documento, as quais estarão representadas pela versão e data da última atualização

Versão 1.0
Setembro/2021