

POLÍTICA DE PRIVACIDADE POLVO TELECOMUNICAÇÕES

A(s) empresa(s) identificada(s) pela marca Polvo Telecomunicações comercializam serviços de internet por fibra óptica, telefonia comutada e datacenter e, a partir dessas mídias, se conectam a todo instante com os clientes, garantindo ao usuário a melhor experiência com o portfólio de produtos.

Quando você acessar, interagir e utilizar algum de nossos produtos, podemos guardar algumas informações sobre você (“Dados” ou “Dados Pessoais”). Portanto, elaboramos esta política (“Política” ou “Política de Privacidade”) com o intuito de esclarecer quais Dados ou Dados Pessoais podem ser coletados, usados, compartilhados e armazenados por meio dos nossos produtos.

A aceitação desta Política será feita quando você contactar a empresa ou acessar os nossos produtos e concordar, de forma afirmativa, com o uso dos seus Dados ou Dados Pessoais para cada uma das finalidades por nós aqui descritas. Dessa forma, você estará ciente e em total acordo com o modo como utilizaremos as suas informações e os seus Dados ou Dados Pessoais.

Caso não concorde com esta Política, por favor, não continue utilizando os nossos produtos e serviços e tampouco interaja com eles. Pedimos apenas que nos explique o motivo de discordância para que possamos melhorar nossos produtos. Você pode entrar em contato conosco pelo e-mail privacidade@polvo.in.

Com o intuito de facilitar a compreensão da nossa Política, explicamos:

1. Que tipos de Dados a Polvo Telecomunicações coleta?

A quantidade e o tipo de informações coletadas pela Polvo Telecomunicações variam conforme o uso que você faz dos produtos. Coletaremos diferentes Dados caso você seja assinante dos nossos produtos, participe de algum evento ou promoção, ou se você estiver apenas entrando em contato ou visitando nosso(s) site(s) ou acessando de forma online nossos conteúdos.

Para tornar mais claras essas diferenças, listamos abaixo algumas finalidades para as quais seus Dados podem ser utilizados dependendo do tipo de interação que você faz com a nossa empresa, como segue:

Dados de Cadastro: Coletamos alguns Dados sobre você quando você entra em contato para ser informado sobre os serviços oferecidos pela empresa ou assina algum produto: seu nome completo, e-mail, endereço, cpf, rg e telefone. Caso você seja cliente, além dos dados de cadastro, coletamos seus dados de cobrança, conforme fornecidos por você no momento da contratação.

Dados de Navegação: quando você acessa nosso(s) site(s) e aplicativo(s) ou utiliza nossos serviços, coletamos dados da sua navegação: sua geolocalização; seu endereço de IP; informações do dispositivo de acesso (como identificador da unidade, identificador de publicidade, nome e tipo de sistema operacional); informação de conexão; tipo do seu navegador e as páginas e conteúdos que você acessou.

Dados de tráfego: informações sobre chamadas realizadas e recebidas, volume de dados utilizados e redes que atendem você. Esses dados são fundamentais para mensurar a

qualidade dos nossos serviços, para que você possa entender a fatura e ainda para seu próprio controle.

Dados bancários ou de cartões de crédito e débito, inclusive por meio de parceiros com as certificações de segurança aplicáveis. Não se preocupe, usamos esses dados somente para efetuar a cobrança pelos serviços de telecomunicações ou outros serviços que você tenha contratado através da Polvo Internet.

Gravação da voz: durante chamadas para o atendimento Polvo Internet, para que possamos monitorar a qualidade do nosso atendimento.

Dados de Interação com produtos e canais da Polvo Telecomunicações: Também coletamos seus Dados quando você interage com nossos produtos e canais de atendimento: redes sociais, WhatsApp, pesquisas, formulários, e-mails, chat, call center newsletters, comentários, votações, promoções, eventos, sorteios, concursos culturais e entrevistas.

Como usamos seus dados

Os Dados coletados são utilizados pela empresa com as finalidades descritas abaixo:

Finalidades

Finalidades	Descrição	Base legal
Uso do produto	Para dar acesso à internet por fibra óptica, comunicação com terceiros via telefonia VoIP e armazenamento em datacenter.	Execução do contrato
Gestão da Assinatura	Seus dados são utilizados para entrega dos produtos assinados, cobrança de valores, notas fiscais e qualquer mudança relativa à sua assinatura.	Execução do contrato
Regulatório	Parte dos dados são utilizados para fins regulatórios referentes ao Marco Civil da Internet.	Obrigação legal
Análise Personalização	e A partir da análise dos dados, realizamos melhoria nos nossos produtos e personalização da sua experiência.	Legítimo interesse
Pesquisas	Enviamos convites para pesquisas de mercado sobre nossos produtos.	Legítimo interesse
Marketing	Realizamos ofertas de produtos da Polvo Telecomunicações a partir dos seus dados.	Legítimo interesse
Terceiros	Utilizamos seus dados para realizar ofertas de produtos e para pesquisas de mercado dos nossos parceiros comerciais.	Consentimento
Publicidade Segmentada	Utilizamos dados de navegação para exibição de publicidades de anunciantes de forma segmentada.	Legítimo interesse

Importante esclarecer que a Polvo Telecomunicações não tem intenção em tratar dados sensíveis¹, mas, eventualmente, poderá ocorrer o processamento de tais dados dependendo das informações que você fornecer voluntariamente.

Caso você tenha qualquer dúvida sobre como os seus Dados ou Dados Pessoais estão sendo coletados e utilizados, recomendamos que você entre em contato conosco pelo e-mail privacidade@polvo.in.

2. Cookies

2.1. O que é um Cookie?

Cookies são pequenos arquivos de texto armazenados em seu navegador ou dispositivo. Os cookies nos permitem reconhecer as suas preferências para, por exemplo, adaptar o site e sua navegação às suas necessidades específicas. Ou seja, algumas informações suas são salvas nesse arquivo de texto e, quando você visita o site novamente mais tarde, o site reconhece seu navegador e pode, por exemplo, manter a sua conta logada.

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).

2.2. Por que usamos Cookies?

A Polvo Telecomunicações utiliza os seguintes tipos de cookies em seus produtos:

Cookies essenciais - são cookies fundamentais para o funcionamento da página e ao modelo de negócio da Polvo Telecomunicações. Tais cookies são necessários para que o site funcione corretamente, autenticando logins, por exemplo, e viabilizando a publicidade direcionada aos interesses do usuário. Portanto, não é possível recusar estes cookies se você quiser visitar o nosso site.

Cookies de análise - são cookies que nos permitem obter estatísticas sobre a intenção do usuário com a página, para melhorar o nosso site e corrigir erros. Os resultados que recebemos desta análise são fornecidos de forma agregada e não permitem a identificação direta ou indireta de um indivíduo.

Cookies funcionais - são cookies que servem para gravar informações anteriormente fornecidas, a fim de maximizar a personalização da experiência de navegação, como por exemplo o armazenamento de preferência de linguagem selecionada no site ou assistir um vídeo, por exemplo.

Cookies de marketing - são cookies utilizados para o direcionamento de conteúdos e pesquisas, nossas e de nossos parceiros a partir de informações sobre a sua interação com nosso site.

A base legal para coleta de dados pelos cookies é o legítimo interesse. Caso você deseje se opor a este tratamento, você poderá configurar tais preferências diretamente em seu

¹Basicamente, dados sensíveis são dados sobre temas mais delicados, que podem sujeitar seu titular a práticas discriminatórias. Raça, etnia, religião, vida sexual, opinião política, biometria e dados de saúde são alguns exemplos de dados sensíveis.

navegador. 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.

Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=pt-BR>

Microsoft Edge: <https://support.microsoft.com/pt-br/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>

Safari: <https://support.apple.com/pt-br/guide/safari/sfri11471/mac>

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, não podemos garantir o correto funcionamento de todas as funcionalidades e talvez você não consiga acessar determinadas áreas de nossos produtos. Além disso, é bem provável que certas funções e páginas não funcionem da maneira adequada.

Importante esclarecer que a Polvo Telecomunicações não se responsabiliza pelo uso de cookies por terceiros. Fique atento, pois os cookies colocados por terceiros podem eventualmente continuar a monitorar as suas atividades online mesmo depois de ter saído do nosso site, sendo recomendável que você limpe seu histórico de navegação regularmente.

3. Com quem a Polvo Telecomunicações compartilha os seus Dados?

A Polvo Telecomunicações poderá operar em conjunto de outras empresas em diversas atividades, inclusive para hospedagem de dados, *analytics* e medição de audiência. Desta forma, nos reservamos o direito de compartilhar suas informações com essas empresas. Adotaremos, sempre que for possível, mecanismos de anonimização desses Dados, visando preservar ao máximo a sua privacidade e a integridade de seus Dados Pessoais.

Compartilhamento com nossos Parceiros: Empregamos outras empresas para realizar trabalhos em nosso nome e precisamos compartilhar seus Dados Pessoais. Por exemplo, usamos serviços de hospedagem de dados para armazenar a nossa base de dados e compartilhamos Dados com parceiros para te oferecer descontos e benefícios. Também compartilhamos Dados com parceiros conveniados e empresas de Call Center para melhor atender às suas solicitações. Além disso, compartilhamos Dados com Empresas de Serviços Técnicos – para que os clientes de internet e telefonia tenham seus serviços instalados ou mantidos. Nós nos esforçamos para proteger a privacidade de seus Dados Pessoais, mas infelizmente não podemos garantir o correto manuseio dos Dados Pessoais por terceiros, que utilizam, divulgam e protegem os Dados Pessoais de acordo com suas respectivas políticas de privacidade.

Marketing e envio de comunicações: Utilizamos empresas de marketing, bem como sistemas de análises de dados, ferramentas de *mailing* e APIs de envio de notificações, a fim de enviar comunicações, direcionar conteúdo e anúncios de acordo com seus interesses. Para tanto, alguns Dados podem ser compartilhados entre a Polvo Telecomunicações e outras empresas, principalmente identificadores únicos, endereços IP, cookies, dados comportamentais e dados sobre o uso dos produtos (*analytics*), que podem ser utilizados para medir a eficiência da publicidade online. Caso você seja assinante, poderá se opor a esta publicidade entrando em contato conosco através do e-mail privacidade@polvo.in.

Processamento e meios de pagamentos: Para que possamos oferecer nossos produtos e serviços de assinatura, compartilhamos seus Dados com instituições financeiras e as administradoras de cartão de crédito.

Analytics: Além dos Dados agregados que recebemos de nossos parceiros como Google Analytics, Facebook Pixel, Salesforce, Kissmetrics e Chartbeat, os Dados armazenados por nós podem vir a ser utilizados para fins de estatísticas (*analytics*), para que possamos compreender quem são as pessoas que visitam os nossos produtos e quem são usuários dos nossos serviços. Estes Dados são pseudomizados e tem por fim compreender melhor como é o acesso dos indivíduos aos produtos, a fim de melhorar a prestação de serviços e customizar os produtos conforme seus interesses.

Para resguardar e proteger direitos da Polvo Telecomunicações reservamo-nos o direito de acessar, ler, preservar e divulgar quaisquer Dados que acreditamos serem necessários para cumprir uma obrigação legal ou uma ordem judicial; fazer cumprir esta Política de Privacidade, os Termos de Uso e outros acordos; ou proteger os direitos, propriedade ou segurança da Polvo Telecomunicações, nossos funcionários, usuários e/ou outros.

4. Transferência internacional da Dados.

A Polvo Telecomunicações coleta e transfere Dados Pessoais coletados no Brasil para os servidores da Amazon, Microsoft Azure, Salesforce, Google Cloud e Oracle, localizados nos Estados Unidos (Ashburn, Northern Virginia e Moncks Corner, South Carolina, Phoenix e Washington DC) e Brasil (Osasco São Paulo).

Ao acessar ou usar os produtos da Polvo Telecomunicações ou fornecer Dados Pessoais para nós, você concorda com o processamento e a transferência de tais Dados para Estados Unidos (Ashburn, Northern Virginia e Moncks Corner, South Carolina, Phoenix e Washington DC) e Brasil (Osasco São Paulo). Estes Dados poderão estar sujeitos à legislação local e às regras pertinentes

5. Quais são seus direitos como titular dos Dados Pessoais?

Você sempre poderá optar em não divulgar seus Dados Pessoais para Nós, mas tenha em mente que alguns desses Dados podem ser necessários para usufruir alguns de nossos produtos e serviços. Independentemente disso, você sempre possuirá direitos relativos à privacidade e à proteção dos seus Dados Pessoais. Além de nos preocuparmos com a segurança desses Dados, também nos preocupamos que você tenha acesso e conhecimento de todos os direitos relativos ao tratamento de seus Dados Pessoais.

Nesse sentido, expomos abaixo uma breve explicação e exemplos sobre alguns desses direitos:

Requisição de acesso aos seus Dados Pessoais.

Este direito permite que você possa requisitar e receber uma cópia dos seus Dados Pessoais que nós possuímos sobre você.

Requisição de retificação dos seus Dados Pessoais.

Este direito permite que você, a qualquer momento, solicite a correção e/ou retificação dos seus Dados Pessoais, caso você identifique que alguns deles estão incorretos. Contudo, para ser efetivada essa correção, possivelmente, precisaremos checar a validade dos Dados que você nos fornece.

Requisição de exclusão ou cancelamento dos seus Dados Pessoais.

Este direito permite que você solicite a exclusão dos seus Dados Pessoais da nossa base de dados. Todos os Dados coletados serão excluídos de nossos servidores ou cadastros quando você assim requisitar ou quando estes não forem mais necessários ou relevantes para lhe oferecermos os nossos serviços, salvo se houver qualquer outra razão para a sua manutenção, como eventual obrigação legal de retenção de Dados ou necessidade de preservação destes para resguardo de direitos da Polvo Telecomunicações.

Direito de objeção ao tratamento de Dados Pessoais.

Você também tem o direito de contestar onde e em que contexto estamos tratando seus Dados Pessoais para diferentes finalidades. Em determinadas situações, podemos demonstrar que temos motivos legítimos para tratar seus Dados, os quais se sobrepõem aos seus direitos, caso, por exemplo, sejam estritamente essenciais para a funcionalidade dos produtos.

Solicitar a portabilidade.

Forneceremos a você, ou a terceiros que você escolher, seus Dados Pessoais em formato estruturado e interoperável.

Direito de retirar o consentimento a qualquer momento.

Você tem o direito de retirar o seu consentimento, no entanto, isso não afetará a legalidade de qualquer processamento realizado antes de você retirar o seu consentimento. Se você retirar o seu consentimento, talvez não possamos fornecer determinados produtos. E se for este o caso, iremos avisá-lo quando isso ocorrer.

Direito a revisão de decisões automatizadas.

Você também tem o direito de solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de seus Dados Pessoais que afetem seus interesses.

Talvez seja necessário solicitar informações específicas suas para nos ajudar a confirmar sua identidade e garantir seu direito de acessar seus Dados Pessoais (ou de exercer seus outros direitos). Esta é uma medida de segurança para garantir que os Dados Pessoais não sejam divulgados a qualquer pessoa que não tenha direito de recebê-los.

Tentamos responder a todas as solicitações legítimas dentro de 15 dias. Ocasionalmente, pode levar mais de 15 dias se sua solicitação for particularmente complexa ou se você tiver feito várias solicitações. Neste caso, iremos notificá-lo e mantê-lo atualizado sobre o andamento da sua solicitação. Podemos também contatá-lo para obter mais informações em relação à sua solicitação, a fim de acelerar nossa resposta.

Caso você tenha alguma dúvida sobre essas questões e sobre como você pode exercer esses direitos, entre em contato conosco pelo e-mail privacidade@polvo.in.

6. Por quanto tempo seus Dados Pessoais serão armazenados?

Nós manteremos seus Dados Pessoais somente pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais os coletamos, inclusive para fins de cumprimento de quaisquer obrigações legais (como do Marco Civil da Internet de armazenar registros de acesso por 6 meses), contratuais, de prestação de contas ou requisição de autoridades competentes.

Para determinar o período de retenção adequado para os Dados Pessoais, consideramos a quantidade, a natureza e a sensibilidade de tais Dados, o risco potencial de danos decorrentes do uso não autorizado ou da divulgação de seus Dados Pessoais, a finalidade do processamento e se podemos alcançar tais propósitos por outros meios, e os requisitos legais aplicáveis.

7. Como protegemos seus Dados?

A Polvo Telecomunicações toma providências técnicas, administrativas e organizacionais para proteger seus Dados Pessoais contra perda, uso não autorizado ou outros abusos. Os Dados são armazenados em um ambiente operacional seguro que não é acessível ao público.

Com a finalidade de garantir a segurança de seus Dados Pessoais em nossos produtos, adotamos as melhores práticas de segurança da informação disponíveis, incluindo: o desenvolvimento de um sistema confiável e eficaz de identificação eletrônica e autenticação dos titulares dos Dados, para evitar acessos não autorizados, bem como registradores constantemente atualizados para verificar a precisão da autorização de pessoas que tenham ou solicitem acesso à base de dados e sistemas da Polvo Telecomunicações; o registro e a documentação de todas as etapas de processamento dos Dados dentro dos sistemas, especialmente pedidos de acesso a documentos, combinados com verificações internas regulares para garantir que todos os acessos tenham a correta autorização; a definição de uma clara distinção de funções e competências relativas às categorias de pessoas responsáveis ou envolvidas nos sistemas; e a adoção de procedimentos preventivos contra incidentes de segurança da informação.

Nós nos esforçamos para proteger a privacidade dos Dados Pessoais que mantemos em nossos registros, mas infelizmente não podemos garantir total segurança. A entrada ou uso não autorizado de conta, falha de hardware ou software e outros fatores podem comprometer a segurança dos seus Dados Pessoais a qualquer momento, por isso, nos ajude a manter um ambiente seguro para todos. Além de adotar boas práticas de segurança em relação à sua conta e aos seus Dados, caso você identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos seus Dados, por favor entre em contato conosco através do e-mail: privacidade@polvo.in.

8. Como falar com a Polvo Telecomunicações?

Se você acredita que seus Dados Pessoais foram usados de maneira incompatível com esta Política de Privacidade ou com as suas escolhas enquanto titular destes Dados Pessoais, ou, ainda, se você tiver outras dúvidas, comentários ou sugestões relacionados a esta Política, você pode entrar em contato com a Polvo Telecomunicações por meio do e-mail: privacidade@polvo.in.

Como estamos sempre buscando melhorar nossos produtos, essa Política de Privacidade pode passar por atualizações. Desta forma, recomendamos que você visite periodicamente nosso(s) site(s) ou mídia(s) de comunicação para que tenha conhecimento sobre as modificações. Caso sejam feitas alterações relevantes que necessitem de um novo consentimento seu, iremos publicar essa atualização e solicitar um novo consentimento para você.

9. Mudanças na Política de Privacidade