POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DE PROTEÇÃO DE DADOS

Versão: 07 de julho de 2023.

APRESENTAÇÃO

Seja bem-vindo à Política de Privacidade e de Proteção de Dados da Itop Telecom. Estamos felizes em saber que você tem interesse em se informar melhor acerca da maneira como protegemos suas informações.

A propriedade de seus dados pertence somente a você. Para a Itop Telecom é crucial protegê-los e, ao mesmo tempo, proteger sua privacidade. Nós nos esforçamos para fornecer um serviço cada vez melhor aos nossos usuários clientes.

Com a finalidade de ser transparente em relação ao nosso compromisso de proteger a privacidade e as informações pessoais dos usuários dos nossos produtos e serviços, nós disponibilizamos esta política.

O objetivo é demonstrar o nosso compromisso em manter a segurança da informação e proteger os dados pessoais dos nossos usuários. Qualquer informação coletada pela Itop Telecom e/ou suas intermediárias será utilizada apenas para os fins apresentados nesta política e não será mantida por mais tempo do que o necessário ou permitido por lei.

Para garantir que o usuário seja informado sobre a maneira como seus dados pessoais serão utilizados, recomenda-se a leitura dessa política na íntegra.

1. O QUE É A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E QUAL O SEU OBJETIVO?

A Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018, ou simplesmente LGPD, é uma legislação federal que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de

liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Essa legislação estabelece princípios gerais e obrigações que devem ser observadas por todos aqueles que tratam dados pessoais, sendo aplicável e destinada a todos os usuários dos produtos e serviços oferecidos pela Itop Telecom.

2. O QUE SÃO DADOS PESSOAIS?

É considerado dado pessoal toda e qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável como, por exemplo, CPF, RG, endereço, e-mail, telefone etc.

3. O QUE É O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS?

Consiste em qualquer operação realizada com dados pessoais relacionados a determinada/determinável pessoa, como coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Os seus dados pessoais, como usuários dos produtos e serviços oferecidos pela Itop Telecom e/ou suas empresas intermediárias, enquadram-se nessa categoria

4. QUEM REALIZA O TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS?

Ao contratar e utilizar os produtos e serviços oferecidos pela Itop, a Itop Telecom torna-se controladora e, portanto, responsável pelo tratamento de

seus dados pessoais, como descrito nesta política e em conformidade com a legislação aplicável.

Além da Itop Telecom[1], as seguintes empresas poderão figurar como controladoras ou operadoras de dados pessoais, no âmbito específico de suas atividades, de acordo com os produtos e/ou serviços contratados pelo usuário.

- **INTERNET TOP SERVIÇOS TELECOMUNICAÇÃO E TV LTDA.**, sociedade empresária de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. 34.303.609/0001-51, sediada à Rua França, nº. 30, Jardim Europa, Sete Lagoas – MG, CEP: 35701-274;
- **ITOP INTERNET E SERVIÇOS LTDA.**, sociedade empresária de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. 10.964.954/0001-78, sediada à Rua Visconde de Inhomirim, nº. 2007, Jardim Centenário, Ribeirão Preto – SP, CEP: 14.030-368;
- **ITOP TELEMÁTICA LTDA.**, sociedade empresária de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. 35.635.551/0001-06, sediada à Rua Três Rios, nº 70, Pilar, Belo Horizonte – MG, CEP: 30390-230;
- **INTERNET ITOP LTDA.**, sociedade empresária de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. 27.640.675/0001-51, sediada à Praça Antônio Carlos, nº 67, Centro, Machado – MG, CEP: 37.750- 000;

5. QUAIS DADOS PODEM SER COLETADOS?

É possível que alguns dados sejam coletados durante o uso dos produtos e/ou serviços oferecidos pela Itop Telecom, seja por meio de informações fornecidas diretamente por você ou geradas automaticamente, que incluem informações como nome, sexo, estado civil, nome dos genitores, CPF, endereço, telefone, dados de conta bancária ou cartão de crédito, e-mail, redes sociais, além de cópias dos documentos pessoais e comprovante de endereço.

[1] **ITOP INTERNET LTDA.**, sociedade empresária de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. 11.767.198/0001-50, sediada à Praça Getúlio Vargas, nº 25, Centro, Alfenas – MG, CEP: 37130 -073;

Com base no consentimento vigente e fornecidos de maneira voluntária, a Itop Telecom tem permissão para entrar em contato com o usuário através de redes sociais, como *WhatsApp* ou *Facebook*, bem como por meio de chamadas de voz e SMS. O objetivo desse contato é informar o usuário sobre o *status* dos serviços, oferecer novos produtos ou serviços e encaminhar faturas, respeitando-se as configurações de privacidade definidas pelo usuário na respectiva rede social.

Além de os referidos dados pessoais, poderão ser também coletados:

- **IMEI (Identificação Internacional de Equipamento Móvel)**: é o número de série do terminal móvel, que permite a identificação da marca e modelo, além de verificar sua regularidade e possíveis impedimentos, como roubo ou furto.
- **Informações de consumo e produtos/serviços contratados**: engloba dados como volume de dados trafegados na internet, geolocalização, endereço IP, cidade, estado e país.
- **Dados fornecidos nas redes de atendimento ao consumidor e inscrição em vagas de emprego**: inclui informações fornecidas pelo titular dos dados em pontos de venda, chats, *call center* e inscrições em vagas divulgadas pela empresa controladora.
- **Dados de biometria facial e voz**: utilizados para confirmar a identidade, solicitar suporte, fazer portabilidade, obter informações, dar consentimento, aderir, renovar ou atualizar contratos e cancelar produtos/serviços. Essas informações são exigidas em processos como contratação, habilitação, migração de plano, cancelamento, reconhecimento de linha bloqueada, atualização de dados cadastrais, transferência de titularidade e desbloqueio de produtos/serviços.
- **Histórico de comunicações**: registra as interações diretas entre o usuário e a Itop Telecom, independentemente do canal utilizado, como chamadas, mensagens ou e-mails. Inclui data, hora e conteúdo das comunicações.
- **Dados de conta bancária ou cartão de crédito**: priorizamos a segurança da informação e a conformidade com a LGPD e legislação

financeira. Por isso, armazenamos essas informações de forma anonimizada e as processamos somente para permitir transações online com cobranças direcionadas ao usuário.

Quando o usuário acessa ao site ou aplicativo da Itop Telecom, esta recebe automaticamente o protocolo de internet do computador, endereço IP, informações relativas ao navegador utilizado e características do dispositivo terminal de acesso. Essas informações ajudam a aprender sobre o terminal do usuário, navegador e sistema operacional, por meio de algumas tecnologias, como, por exemplo, *cookies*.

Poderão também ser coletadas automaticamente informações relativas ao sistema operacional, data e horário de acesso, sequência de cliques, fabricante do dispositivo, modelo, versão do dispositivo, versão do aplicativo, identificador de dispositivo (IDFA), informações de acessibilidade do dispositivo e redes *Wi-Fi*.

Essa coleta de informações tem o objetivo de prevenir fraudes e pode ser exigida tanto em canais físicos (lojas próprias ou revendas) quanto em canais não presenciais.

É importante ressaltar que a Itop Telecom não realiza o tratamento de dados pessoais sensíveis dos usuários, como aqueles relacionadas à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicatos ou organizações de caráter religioso, filosófico ou político, informações relacionadas à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos vinculados a uma pessoa natural.

6. DO ARMAZENAMENTO DE DADOS

Os dados coletados são salvos em serviços de armazenamento em nuvem pertencentes à Itop Telecom, empresas do mesmo grupo ou terceiros de confiança. Ao escolher esse último serviço, a Itop Telecom elege empresas que adotam elevados os mais altos padrões de segurança em armazenamento de

informações, estabelecendo contratos que não vão contra as definições de privacidade e que não se desviam das finalidades originalmente pactuadas.

Os dados armazenamos visam possibilitar a comercialização dos produtos e serviços prestados pela Itop Telecom, navegação no site, acesso ao aplicativo da Itop Telecom, cumprimento das obrigações contratuais, legais ou regulatórias, salvaguarda de interesse legítimos, correção de falhas, ajustes de técnicas, aprimoramentos e melhorias de produtos e serviços.

Os dados coletados serão utilizados e armazenados apenas durante o tempo necessário para a prestação do serviço ou para que as finalidades elencadas na presente política de privacidade sejam atingidas, considerando-se os direitos dos titulares, controladores e as disposições contratuais, legais e regulatórias.

A Itop Telecom armazena as informações apenas pelo tempo necessário para cumprir os objetivos prescritos no contrato de prestação de serviços, nesta política e na lei. Razão pela qual, a Itop Telecom segue o período de retenção de dados exigido pela legislação aplicável.

Caso o usuário solicite a exclusão dos seus dados, todas as informações fornecidas ou recolhidas durante o uso dos produtos e serviços da Itop Telecom serão apagadas. Em certas circunstâncias, a Itop Telecom poderá manter as informações do usuário, mesmo após ele excluir sua conta, tais como: manutenção de registros obrigatórios, pendência de alguma questão relativa à conta do usuário ou eventual pendência financeira, proteção contra fraudes, bem como para melhoria da segurança dos usuários.

7. PARA QUE AS INFORMAÇÕES UTILIZADAS?

A Itop Telecom limita o tratamento aos dados mínimos necessários para atender a finalidades específicas da prestação de serviço, conforme dispõe a LGPD. A citada legislação trouxe algumas hipóteses legais que autorizam o tratamento, como, por exemplo, para boa execução de contrato, cumprimento de obrigação legal, regulatória e legítimo interesse. A escolha de alguma delas

dependerá da finalidade para qual a Itop Telecom utilizará os dados pessoais do usuário.

Para a fiel execução do contrato, podem ser tratadas as seguintes informações:

- Os dados cadastrais ou quaisquer informações relacionadas a consumo e fatura, principalmente, a fim de prestar os serviços contratados, faturar, cobrar e cumprir obrigação contratual.
- Melhorar a experiência do usuário;
- Garantir a continuidade e a segurança dos serviços;
- Prevenir, detectar, impedir e resolver fraudes;
- Garantir, tratar e prevenir incidentes de segurança ou qualquer outra atividade ilegal;
- Tornar seguras as redes e sistemas;
- Atender aos ofícios de autoridades competentes;
- Atendimento de dispositivos legais e regulatórios.

Também podem ser utilizadas informações sobre o uso de produtos e serviços para:

- Realizar análises estatísticas que permitam avaliar a demanda por região geográfica;
- Identificar e corrigir falhas na prestação dos serviços da controladora;
- Melhorar a qualidade dos produtos e serviços comercializados pela Itop Telecom;
- Desenvolver e distribuir novos produtos e serviços;
- Atualizar informações cadastrais, garantindo a comunicação e a qualidade dos dados;
- Para comunicar vencimento ou atraso de faturas, encaminhar números de protocolo, avisos acerca de alterações promocionais, reajustes ou agendamento de manutenções, desde que autorizadas e com consentimento vigente;

- Envio de campanhas publicitárias ou pesquisas de anunciantes, de acordo com o seu perfil e localização, desde que com consentimento prévio e vigente.

As informações coletadas podem ser utilizadas pela Itop Telecom para entrar em contato, tratar de orçamentos e complementar compras ou efetivar a contratação de produtos e serviços.

Os e-mails coletados podem receber notícias de *marketing* e publicidade, incluindo ofertas de novos produtos, serviços ou atualizações. A Itop Telecom sempre respeitará as expectativas dos usuários, limites de tratamento, período de retenção, direitos e liberdades fundamentais, fornecendo meios para interromper o recebimento de e-mails.

A Itop Telecom utiliza dados pessoais para auditorias internas, análise de dados e pesquisas, com o objetivo de melhorar produtos, serviços e comunicações com os clientes. Também gera estatísticas sobre o uso dos serviços, incluindo tendências de consumo.

Periodicamente, a Itop Telecom envia avisos e notificações importantes sobre produtos e serviços, alterações de prazos, condições e políticas relacionadas ao uso dos produtos e serviços.

Ao relatar problemas com produtos e serviços, a Itop Telecom utiliza as informações cadastrais para verificar a autenticidade do pedido, direcionar dúvidas ao atendimento de suporte, investigar e resolver problemas técnicos, além de aprimorar os procedimentos de suporte.

A Itop Telecom utiliza dados pessoais para fortalecer a segurança dos serviços, identificando e prevenindo fraudes. Envia publicidade e materiais promocionais, incluindo *marketing* direcionado em redes sociais e notificações *push*. Os usuários podem optar por não receber mais notificações de *marketing* a qualquer momento, alterando as configurações no aplicativo ou solicitando via suporte.

A Itop Telecom pode entrar em contato diretamente com os usuários para coletar *feedbacks* importantes para o aprimoramento dos serviços. Os

dados podem ser usados para questões legais e regulatórias relacionadas ao uso dos serviços.

8. DO COMPARTILHAMENTO DE DADOS

A Itop Telecom possui parcerias com terceiros e fornecedores que possibilitam a prestação dos seus produtos e serviços. Assim sendo, em observância às disposições contratuais, legais e regulatórias ou por legítimo interesse, os dados podem ser compartilhados com as empresas dentro do grupo econômico da Itop Telecom ou fora dele. No entanto, essas informações serão tratadas de forma a garantir a privacidade do usuário, sendo que as empresas contratadas têm a obrigação contratual de proteger os dados de acordo com a legislação aplicável e os termos desta política de privacidade.

Essas empresas podem ser utilizadas para facilitar a prestação de serviços, incluindo manutenção de sistemas, gerenciamento de bancos de dados, provedores de armazenamento em nuvem, central de atendimento ao cliente e agências de publicidade.

Essas empresas têm acesso às informações pessoais apenas na medida necessária para realizar as atividades solicitadas pela Itop Telecom e são obrigadas a não usar ou divulgar essas informações para nenhuma outra finalidade.

A Itop Telecom pode compartilhar informações com as seguintes entidades, desde que possuam os mesmos níveis de segurança exigidos:

- Empresas do mesmo grupo econômico que garantam os mesmos padrões de segurança;
- Empresas que prestam serviços de instalação e reparo de rede, desde que atendam aos requisitos de segurança exigidos pela Itop Telecom;
- *Call Centers*, afim fornecer atendimento de qualidade ao cliente;
- Empresas especializadas em recuperação de crédito;

- Empresas de soluções em segurança e gestão de risco documental, para garantir a segurança dos usuários, seus dados e prevenir fraudes;
- Parceiros de vendas, televendas ou publicidade;
- Empresas de processamento de pagamentos, desde que cumpram os mesmos padrões de segurança estabelecidos pela Itop Telecom. O compartilhamento ocorrerá apenas para permitir a efetivação da compra. É importante ressaltar que as informações financeiras são armazenadas de forma anonimizada e os dados são processados exclusivamente para facilitar transações online com cobrança direcionada ao usuário.

9. COMO A ITOP TELECOM PROTEGE OS DADOS COLETADOS?

A Itop Telecom adota medidas de segurança técnicas e administrativas para impedir o acesso não autorizado aos dados pessoais dos seus usuários e prevenir situações acidentais ou ilícitas que possam resultar em destruição, perda, alteração ou qualquer forma de tratamento inadequada ou ilegal.

A Itop Telecom segue os princípios da LGPD e demais legislações, respeitando a privacidade usuário e protegendo os dados pessoais deste em todas as operações internas. Garante a confidencialidade dos dados pessoais e sistemas, através da concessão de acesso ao mínimo essencial às pessoas autorizadas, segundo a política privilégio mínimo. Isso significa conceder apenas as autorizações mínimas necessárias para realizar uma atividade específica.

Além disso, a Itop Telecom preserva a integridade dos dados e informações, protegendo os dados contra qualquer tipo de modificação acidental ou fraudulenta, garantindo assim a sua confiabilidade. Assegura, ainda, a disponibilidade das informações, estabelecendo os controles necessários para que elas estejam acessíveis pelo período estabelecido em lei.

A Itop Telecom, a fim de estabelecer a segurança dos direitos dos usuários e a proteção dos seus dados, por meio de um processo sistemático e documentado, estabelece critérios rígidos de auditoria, manutenção e controle. Trata os dados com mais alto nível de segurança, implementando as melhores práticas da indústria para proteção de dados, incluindo técnicas de criptografia, monitoramento e testes de segurança regulares.

Ao acessar a Itop Telecom, o usuário torna-se responsável pela segurança de seus próprios dispositivos e compreende que está utilizando os produtos e serviços da Itop Telecom com base nas condições desta política. A Itop Telecom não se responsabiliza pela forma como os dados pessoais são tratados, pela segurança das informações ou pelo conteúdo de sites de terceiros.

10. DO CONSENTIMENTO DO TITULAR DO DADOS PESSOAIS

Quando o usuário fornece informações pessoais, a fim de contratar os produtos e/ou serviços oferecidos pela Itop Telecom, o usuário compreende e manifesta estar de acordo com a coleta de dados.

Caso sejam requeridas informações pessoais para fins secundários, como, por exemplo, *marketing* ou informativos de faturas (via *WhatsApp*, chamada de voz e SMS), a Itop Telecom lhe solicitará expresso consentimento, ocasião que o usuário poderá se recusar. O usuário poderá retirar o consentimento dado a qualquer momento, através de quaisquer dos canais oficiais de atendimento.

11. DOS DIREITOS DO TITULAR

A propriedade dos dados pessoais pertence unicamente ao usuário. Os dados do usuário são tratados pela Itop Telecom com o devido sigilo quanto aos elementos manipulados e não poderão ser utilizados para outros fins.

O titular dos dados pessoais, além das garantias de liberdade, intimidade e privacidade, tem o direito de:

- Confirmar o tratamento dos dados;
- Acessar os dados tratados;
- Corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização dos dados, quando possível;
- Bloquear ou eliminar de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- Portabilidade dos dados para outro fornecedor de serviços ou produtos, mediante requisição expressa e de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- Eliminar os dados tratados com consentimento, de acordo com a legislação vigente;
- Obter informações sobre entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado os dados pessoais;
- Informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento;
- Revogação de consentimento, observados os §§ 5º e 8º do art. 18 da LGPD.

Esses direitos visam assegurar que o titular dos dados possa exercer o controle pleno sobre suas informações pessoais e tomar decisões sobre seu uso. Para que os usuários possam exercer seus direitos, como titular de dados pessoais, a Itop Telecom disponibiliza suporte técnico nos canais oficiais de atendimento.

Consulte o *site*, aplicativo, telefone ou compareça a um canal presencial de atendimento

12. DA POLÍTICA DE *COOKIES*

A Itop Telecom pode utilizar diferentes tecnologias, como *cookies, pixel tags,* armazenamento local e outros identificadores de dispositivos, a fim de melhorar a experiência do usuário. Essas tecnologias ajudam a autenticar, aprimorar os produtos e serviços oferecidos pela Itop Telecom, personalizar a experiência e avaliar a eficácia da comunicação com os usuários. Para desabilizar essas tecnologias, consulte a *Ajuda* dentro do seu navegador de uso.

- ***Pixel tags* (ou *GIFs* limpos, *web beacons* ou *pixels*):** são trechos de código presentes em uma página que permitem a leitura e o armazenamento de *cookies* e a transmissão de pequenas informações à Itop Telecom. Essa conexão pode incluir informações como o endereço de IP do dispositivo, a hora em que o *pixel* foi visualizado, um identificador associado ao navegador ou dispositivo e o tipo de navegador em uso.
- **Identificadores de dispositivo móvel:** são códigos que permitem a identificação de um dispositivo móvel, de maneira persistente ou transitória, como o ID de publicidade ou o ID do sistema operacional.
- ***Cookies***: são pequenos arquivos armazenados em seu navegador, celular ou outro dispositivo.

A fim de melhorar a experiência do usuário, a Itop Telecom e suas parceiras utilizam *cookies* e outras tecnologias para lembrar informações pessoais quando você usa o *site* ou aplicativo. O objetivo é tornar sua experiência com a Itop Telecom mais fluida e personalizada.

A Itop Telecom, de igual modo, pode utilizar as aludidas tecnologias para avaliar a eficácia de eventual comunicação ou publicidade, afim de compreender, analisar tendências, gerenciar os seus produtos e serviços, aprender sobre o comportamento do usuário e obter informações demográficas sobre os usuários em geral.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Itop Telecom reserva-se no direito de modificar essa política de privacidade a qualquer momento. Alterações e esclarecimentos entrarão em vigor imediatamente após a publicação no site ou aplicativo.

Se houver mudanças significativas nesta política, a Itop Telecom as comunicará aos usuários por meio do site, aplicativo, *e-mail* ou qualquer outro meio de contato disponível. Em caso de dúvidas com relação às disposições constantes nesta política, entre em contato com a Itop Telecom através de um dos canais oficiais de comunicação.