

# POLÍTICA DE PRIVACIDADE - SERRASUL

A empresa identificada pela marca **Serrasul Telecom Ltda** comercializa planos de internet e serviços de telefonia fixa. Para tanto, mantém contato diário com seu público consumidor, com amplo alcance, relevância e credibilidade, 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”). Por este motivo e, com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD – Lei 13.709/18), elaboramos esta política (“Política” ou “Política de Privacidade”) com o intuito de esclarecer quais Dados Pessoais podem ser coletados, usados, compartilhados e armazenados por meio dos nossos produtos.

A aceitação desta Política será feita quando você utilizar e/ou adquirir nossos produtos (de forma presencial e/ou digital) e concordar, de forma afirmativa, com o uso dos seus 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 Pessoais. Caso não concorde com esta Política, por favor, não continue utilizando os nossos produtos e serviços. Pedimos apenas que nos explique o motivo de discordância para que possamos melhorar nossos produtos. Você pode entrar em contato conosco pelo e-mail [contato@serrasultelecom.com.br](mailto:contato@serrasultelecom.com.br).

Com o intuito de facilitar a compreensão da nossa Política, dividimos da seguinte forma:

- 1. Que tipos de Dados a Serrasul Telecom Ltda. coleta?**
- 2. Cookies**
  - 2.1. O que é um Cookie?**
  - 2.2. Por que usamos Cookies?**
- 3. Com quem a Serrasul Telecom Ltda. compartilha os seus Dados?**
- 4. Transferência internacional de Dados.**
- 5. Quais são seus direitos como titular dos Dados Pessoais?**
- 6. Por quanto tempo seus Dados Pessoais serão armazenados?**
- 7. Como protegemos seus Dados?**
- 8. Como falar com a Serrasul Telecom Ltda.?**
- 9. Mudanças na Política de Privacidade**

## 1. Que tipos de Dados a Serrasul Telecom Ltda. coleta?

A quantidade e o tipo de informações coletadas pela Serrasul Telecom Ltda. variam conforme o uso que você faz dos nossos produtos. Coletaremos diferentes Dados caso você utilize dos nossos serviços de manutenção, ou se você estiver apenas visitando nosso site e perfis em redes sociais ou acessando de forma *online* nossos conteúdos.

Para tornar mais acessível essas diferenças, listamos abaixo algumas finalidades para as quais seus Dados podem ser utilizados dependendo do tipo de interação que você faz com nossos produtos e serviços, como segue:

**Dados de Cadastro:** Coletamos alguns Dados sobre você quando você acessa nossa estrutura para fins de contratar nossos serviços especializados: seu nome completo, e-mail, endereço, cpf, rg, telefone, estado civil, profissão, e dados de cobrança, conforme fornecidos por você no momento da contratação.

**Dados de Navegação:** quando você acessa nossos Sites e Perfis em redes sociais 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 Interação com produtos e canais da Serrasul Telecom Ltda.:** Também coletamos seus Dados quando você interage com nossos produtos e canais de atendimento por: nossas redes sociais, whatsapp, pesquisas, formulários, e-mails, chat, call center newsletters, comentários, votações, promoções, eventos e sorteios.

#### Como usamos seus dados

Os Dados coletados são utilizados pela Serrasul Telecom Ltda. com as finalidades descritas abaixo:

Finalidades	Descrição	Base Legal
Uso do produto	Para dar acesso aos nossos sites e aplicativos; possibilitar a participação em eventos e promoções.	Execução de Contrato
Regulatório	Parte dos dados são utilizados para fins regulatórios referentes ao Marco Civil da Internet.	Obrigação Legal
Análise e Personalização	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 Serrasul Telecom Ltda. a partir dos seus dados.	Legítimo Interesse

<b>Terceiros</b>	Utilizamos seus dados para realizar ofertas de produtos e para pesquisas de mercado dos nossos parceiros comerciais.	Consentimento
------------------	--	---------------

Importante esclarecer que a Serrasul Telecom Ltda. não tem intenção em tratar dados sensíveis, 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 Pessoais estão sendo coletados e utilizados, recomendamos que você entre em contato conosco pelo e-mail [contato@serrasultelecom.com.br](mailto:contato@serrasultelecom.com.br).

## 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 suas preferências ativas.

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 Serrasul Telecom Ltda. utiliza os seguintes tipos de cookies em seus produtos:

- **Cookies essenciais**
  - São cookies fundamentais para o funcionamento da página. 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 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
Firefox
Internet Explorer
Microsoft Edge
Opera
Safari

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 Serrasul Telecom Ltda. 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 Serrasul Telecom Ltda. compartilha os seus Dados?**

A Serrasul Telecom Ltda. 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 as empresas abaixo indicadas. Adotaremos, sempre que for possível, mecanismos de anonimização desses Dados, visando preservar ao máximo a sua privacidade e a integridade de seus Dados Pessoais.

**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 Serrasul Telecom Ltda. 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 queira se opor a esta publicidade, deverá entrar em contato conosco através do e-mail [contato@serrasultelecom.com.br](mailto:contato@serrasultelecom.com.br).

**Processamento e meios de pagamentos:** Para que possamos oferecer nossos produtos, compartilhamos seus Dados com bancos, administradoras de cartão de crédito e sites de venda para operacionalizar e gerir os pagamentos.

**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 Serrasul Telecom Ltda.:** 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 e outros acordos; ou proteger os direitos, propriedade ou segurança da Serrasul Telecom Ltda., nossos funcionários, usuários ou outros.

#### 4. 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 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 Serrasul Telecom Ltda.
- **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.
- **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/ou serviços. 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 úteis**. Ocasionalmente, pode levar mais de **15 dias úteis** 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 [contato@serrasultelecom.com.br](mailto:contato@serrasultelecom.com.br).

## **5. 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.

## **6. Como protegemos seus Dados?**

A Serrasul Telecom Ltda. 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;
- a definição de uma clara distinção de funções e competências relativas às categorias de pessoas responsáveis ou envolvidas nos sistemas;
- 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: **contato@serrasultelecom.com.br**.

#### **7. Como falar com a Serrasul Telecom Ltda.?**

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 Serrasul Telecom Ltda. através do e-mail: **contato@serrasultelecom.com.br**.

#### **8. Mudanças na Política de Privacidade**

Como estamos sempre buscando melhorar nossos produtos e serviços, essa Política de Privacidade pode passar por atualizações.