

Política de Privacidade e Proteção de Dados de Clientes e Titulares

Vivo (Telefônica Brasil S.A.)

Entrada em Vigor: 13 de agosto, de 2020.

A TELEFÔNICA BRASIL S.A (“Vivo”) respeita as preferências relacionadas ao tratamento dos dados pessoais de seus Clientes e Titulares. Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados foi criada considerando as diferentes formas por meio das quais os dados pessoais são tratados pela Vivo.

1. DEFINIÇÕES

“Cliente” ou “Titular” ou “Você”: pessoa natural que realizou ou mantém relação contratual com a Vivo.

“Controlador”: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

“Dado Pessoal Sensível”: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a 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.

“Dado Pessoal”: dado relacionado à pessoa natural identificada ou identificável, inclusive números identificativos, dados locais ou identificadores eletrônicos, quando estes estiverem relacionados a uma pessoa, bem como nome, prenome, estado civil, filiação e endereço, e-mail e telefone.

“Encarregado” (DPO): pessoa indicada pelo controlador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os Titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

“Legislação Aplicável”: toda a legislação brasileira, incluindo leis, regulamentos, regras, ordens, decretos ou outras diretrizes com força de lei que disponham sobre tratamento de dados pessoais – em especial, a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

“Operador”: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

“Produtos e Serviços”: produtos ou serviços cuja comercialização/prestação seja feita sob a marca Vivo independentemente da entidade da Telefônica Brasil que preste o serviço. Nesse sentido, sob a marca Vivo, podem ser fornecidos serviços de telecomunicações móveis, fixos, banda larga e televisão, bem como, seguros, crédito, tecnologia da informação, serviços de segurança, etc.

“Telefônica Brasil ou Vivo: compreende a empresa Telefônica Brasil S.A, suas controladas e subsidiárias.

“Tratamento”: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

2. OBJETIVOS

A presente Política de Privacidade e Proteção de Dados tem como objetivo explicar como a Vivo trata e protege os dados pessoais dos Clientes dos Produtos e Serviços, por ela oferecidos e ainda como esses poderão exercer os seus direitos em relação ao tratamento dos seus dados pessoais.

Vale mencionar que, além da presente Política, a Vivo desenvolveu o Centro de Privacidade, onde Você poderá encontrar, de forma simples, efetiva e dinâmica, como nos preocupamos com os temas relacionados à proteção e privacidade de dados pessoais, além de ser um canal de comunicação em caso de dúvidas e solicitações.

Informamos que o tratamento dos seus dados pessoais será realizado de forma clara e adequada, de acordo com as obrigações e as garantias previstas na legislação aplicável, em especial, a LGPD, que estabelece diretrizes gerais para o Controlador e o Operador.

A Vivo como prestadora de serviços de telecomunicações, inclusive de internet e suas funcionalidades, acredita que o tratamento adequado de dados pessoais é uma grande oportunidade para enriquecer a vida dos cidadãos e contribuir para o desenvolvimento das sociedades.

Da mesma forma, a Vivo respeita os direitos e liberdades fundamentais das pessoas, entre os quais está o direito à proteção e à privacidade dos dados pessoais.

3. BASE LEGAL PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A LGPD prevê dez bases ou justificativas legais que legitimam o tratamento de dados pessoais. Utilizaremos os seus dados pessoais em estrito respeito a estas justificativas legais, indicadas na LGPD.

A base legal para tratamento dependerá da finalidade para qual os seus dados pessoais serão utilizados pela Vivo, entre as quais listamos, de forma não exaustiva:

- a) A celebração e a execução correta de um contrato firmado com Você;
- b) O nosso legítimo interesse em tratar o dado pessoal, sempre que a finalidade esteja dentro das expectativas do Titular;
- c) O cumprimento de uma obrigação legal ou regulatória;
- d) Quando é necessário o seu consentimento para fazê-lo.

4. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A definição de tratamento de dados pessoais na LGPD é muito ampla, mas envolve todo o manuseio de dados pessoais.

Leve em conta que certas atividades de tratamento específicas podem estar sujeitas a um termo de uso ou de privacidade separado e adaptado.

a. O que é um dado pessoal?

Dado pessoal é toda informação relacionada a uma pessoa natural, que a torna identificada ou identificável.

Isto quer dizer que um dado, por si só, poderá identificar uma pessoa, como por exemplo, nome, telefone celular, documentos pessoais, endereço, entre outros. Caso essa informação tenha o potencial de tornar uma pessoa identificável, também é considerada dado pessoal.

Lembramos que nem todo dado pessoal é sensível, apenas aqueles assim classificados pela LGPD. Dado pessoal sensível guarda relação com as características da personalidade do indivíduo e suas preferências, tal como dado biométrico, desde que vinculado a uma pessoa natural.

b. Qual o papel da Vivo no tratamento dos seus dados pessoais?

A Vivo, seus parceiros e fornecedores são responsáveis pelo tratamento de dados pessoais dos seus Clientes, exceto quando houver alguma particularidade nas condições de determinado Produto ou Serviço.

Na maioria das vezes, a Vivo será atribuída como Controladora dos seus dados pessoais e respeitará todas as obrigações e responsabilidades do Controlador de dados, conforme indicado na LGPD, sendo a responsável pela gestão e também pela comunicação com Você em caso de requisição ou reclamação.

Em algumas situações, para disponibilizarmos nossos Produtos e Serviços, de acordo com os padrões de qualidade que Você espera, a Vivo poderá compartilhar alguns dos seus dados pessoais com outras empresas, que são nossas parceiras e nos auxiliam em nossas atividades. Esses terceiros serão classificados como Operadores de dados.

Não se preocupe, pois a Vivo atua de forma criteriosa e ativa na seleção de seus parceiros (Operadores), sempre se preocupando em manter suas informações pessoais seguras, e exigindo que esses parceiros adotem as melhores e mais efetivas medidas para a preservação da sua privacidade.

Além disso, compartilharemos com nossos parceiros apenas os dados pessoais realmente necessários para realizarmos a prestação dos produtos e serviços contratados por Você.

Nas poucas hipóteses em que a Vivo for considerada Operadora dos dados pessoais, onde recebermos dados pessoais de um Controlador (que poderá ser o seu contratante, por exemplo), cumprimos com os requisitos e funções atribuídas pela LGPD, inclusive sobre questões técnicas e operacionais que visam garantir a integridade e segurança dos seus dados, respeitando também as definições e critérios indicados pelo Controlador de dados, que será o responsável pela gestão das suas informações e também pelo atendimento das suas requisições e reclamações acerca do tratamento dos dados pessoais.

c. Quais dados pessoais tratamos?

Tratamos os dados pessoais adquiridos para o fornecimento dos nossos Produtos e Serviços. Nesse sentido, limitamos o tratamento aos dados mínimos necessários para atender as suas finalidades.

Ainda, por meio da sua interação e uso dos nossos canais de informação, podemos coletar dados pessoais que incluem, de forma não exaustiva:

- i. Os dados cadastrais que Você disponibilizou quando contratou os nossos serviços, como por exemplo, nome, CPF, endereço físico e de e-mail, bem como número de telefone;
- ii. Endereço de protocolo de internet (IP), bem como os volumes de dados trafegados na internet da rede 2G, 3G e ou/4G;
- iii. IMEI (número de série do aparelho, que nos permite identificar marca e o modelo do seu aparelho);
- iv. As informações relacionadas com o consumo, fatura e pagamento dos serviços contratados por Você;
- v. As transações de recargas e acompanhamento do uso desses créditos;

- vi. Os dados fornecidos por Você nas nossas frentes de atendimento, como pontos de venda e no call center;
- vii. A biometria de Clientes para prevenir fraude nos processos de compra e troca de SIM card (“Chip”).

Além disso, zelamos pelo compromisso com o direito à privacidade de crianças e adolescentes, a proteção de suas informações pessoais e a promoção do bom uso da tecnologia, de forma que o tratamento de dados de crianças será feito somente com a autorização expressa dos seus pais ou representante legal.

d. Qual a finalidade do tratamento dos seus dados pessoais?

Tratamos os seus dados pessoais nas atividades relacionadas com a comercialização de Produtos e Serviços dos quais Você é cliente, como por exemplo, na elaboração de contratos, cobrança, prevenção à fraude, análise de crédito, comunicação de informações, atendendo às suas solicitações em nossa Central de Atendimento ou Relacionamento, visando sempre a melhoria da qualidade e a garantia da prestação adequada dos nossos serviços.

Podemos ainda realizar o tratamento de dados pessoais quando for necessário para proteger nossos serviços, detectar, impedir e resolver fraudes, inclusive para tratar incidentes de segurança, de privacidade ou qualquer outra atividade ilegal, até mesmo como forma de preveni-las.

Além disso, podemos tratar os seus dados pessoais para:

- i. Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias; ii. Aprimorar o desempenho e garantir a segurança das nossas redes e sistemas; iii. Realizar análises estatísticas que permitam avaliar a demanda por região geográfica;
- iv. Identificar e corrigir falhas nos serviços de rede móvel, fixa, TV e banda larga;
- v. Aumentar a qualidade dos nossos serviços;
- vi. Desenvolver e distribuir novos Produtos e Serviços;
- vii. Fazer pesquisas de satisfação diretamente ou através de nossos parceiros.

Informamos que o tratamento de dados pessoais poderá ser realizado de forma customizada para melhoria das ofertas dos nossos Produtos e Serviços.

5. COMPARTILHAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

Os seus dados pessoais poderão ser compartilhados com nossos parceiros e fornecedores, na medida necessária e com o objetivo de garantir, por exemplo, a prestação do serviço contratado por Você, para cumprir obrigações regulatórias e outras previstas na legislação aplicável, quando necessária para proteção de crédito ou, ainda, para cumprir com qualquer uma das finalidades previstas nesta Política.

Informamos que a Vivo poderá compartilhar os seus dados nos casos que envolvam a fusão, cisão, aquisição ou incorporação de empresas ou qualquer outra operação societária em que a Vivo seja parte.

Esclarecemos também que podemos compartilhar os seus dados pessoais com as autoridades competentes caso requisitado, quando houver prova ou suspeita da prática de uma conduta ilícita.

Ressaltamos que o compartilhamento se dará por meio da adoção de medidas técnicas e organizacionais adequadas, visando a confidencialidade e integridade das informações.

6. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

A Vivo, como parte do Grupo Telefónica e para o melhor fornecimento dos seus Produtos e Serviços pode, em algumas circunstâncias e quando necessário, transmitir dados pessoais para outras empresas do Grupo. Além disso, seus dados podem ser compartilhados com parceiros e fornecedores com sede em outros países, sempre em conformidade com a legislação aplicável e de acordo com as cláusulas contratuais.

7. A UTILIZAÇÃO DE COOKIES

Os cookies armazenam temporariamente algumas informações sobre o que está sendo buscado em nosso site. Os cookies podem manter os registros de navegação e das suas preferências, salvando tudo para Você entrar direto na próxima vez em que acessar.

Os cookies podem ser gerenciados por Você a qualquer tempo, basta limpar os dados da sua navegação quando terminar a visita ao nosso site.

Uma das formas de coletar informações de navegação é pelo uso de cookies. Uma vez habilitados, estes nos ajudam a efetuar uma prestação de serviços cada vez mais personalizada, pensando sempre em apresentar os melhores produtos e serviços de acordo com a sua necessidade.

8. LINKS PARA SITES E APLICATIVOS DE TERCEIROS

Nossos sites e aplicativos podem conter links para outros sites que não possuímos ou operamos, inclusive links de anunciantes ou parceiros autorizados a utilizar nossa logomarca. Note que dentro destes sites e aplicativos Você estará sujeito a outros Termos de Uso e Políticas de Privacidade.

Ademais, temos Produtos e Serviços que tem sua Política de Privacidade ou Termo de Uso próprios, como por exemplo, aplicativos próprios, marketplace, o site do Terra, entre outros.

Lembramos que esta Política é válida somente para a Vivo, seus fornecedores e parceiros, portanto, suas regras não se aplicam a sites e aplicativos de terceiros. Ainda, é importante ressaltar que a existência desses links não significa nenhuma relação de endosso ou de patrocínio entre a Vivo e esses terceiros, assim, não temos nenhuma responsabilidade com relação a esses, inclusive em relação a coleta e tratamento de dados pessoais e na utilização de cookies realizados por esses terceiros.

9. COMO E POR QUE ANONIMIZAMOS OS SEUS DADOS

A Vivo anonimiza dados toda vez que for necessário garantir a sua privacidade ou quando for exigido pela legislação aplicável.

Esclarecemos que no processo de anonimização, os dados pessoais são substituídos por identificadores únicos irreversíveis, não sendo possível executar o processo de reversão. Isto significa que não será possível identificar quem é o Titular dos dados pessoais.

A Vivo utiliza os dados anonimizados, nos quais os conjuntos de dados ou combinações desses são processados por tecnologias e ferramentas que permitem obter resultados estatísticos úteis.

10. SEGURANÇA E CONFIDENCIALIDADE NO TRATAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS

A Vivo se preocupa em garantir a segurança no tratamento de seus dados pessoais e se pauta em três pilares fundamentais: a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações que gerimos. Como parte do nosso compromisso e em conformidade com a legislação aplicável, adotamos todas as medidas de segurança robustas para evitar qualquer incidente, utilizando recursos para identificação e correção de vulnerabilidades que possam colocar em risco a sua privacidade.

Tenha em mente que, quando recebemos dados de Clientes, utilizamos procedimentos rigorosos de segurança para impedir qualquer acesso não autorizado.

Desta forma, os dados pessoais coletados serão tratados visando a confidencialidade e integridade das informações. Alertamos que apenas Você poderá utilizar o seu login e senha, sendo vedado o compartilhamento com terceiros. Note que o seu acesso é pessoal e intransferível, e Você é inteiramente responsável pela guarda, sigilo e bom uso do seu login e senha.

11. PERÍODO DE ARMAZENAMENTO

Os dados pessoais serão armazenados pela Vivo durante o período necessário e conforme as finalidades para as quais foram coletados. Esses dados serão mantidos durante o relacionamento com o Titular e pelo tempo obrigatório para cumprirmos com as obrigações legais, contratuais ou regulatórias.

Nos comprometemos a mantê-los armazenados, adotando todas as medidas necessárias e razoáveis para impedir sua alteração, perda e acesso não autorizado, conforme determinação da legislação aplicável e melhores práticas.

12. PRIVACIDADE DESDE A CONCEPÇÃO

A Vivo reitera o compromisso responsável com o tratamento de dados pessoais, por isso adota a metodologia da privacidade desde a concepção de qualquer sistema de tecnologia da informação próprio ou como ponto de partida para o desenvolvimento dos seus projetos de negócio.

Assim, a Vivo busca implementar os princípios de privacy by design através de responsabilidade ativa no desenvolvimento dos seus Produtos e Serviços, para que desde a sua concepção inicial, incorporem os requisitos técnicos e legais de proteção e privacidade de dados.

13. DADOS PESSOAIS NA RELAÇÃO COM FORNECEDORES

A Vivo como responsável pelo tratamento de dados pessoais dos Clientes exige contratualmente que os seus fornecedores e parceiros, criteriosamente escolhidos, atuem de forma segura e adotem todas as medidas de segurança técnicas para garantir o cumprimento da legislação aplicável quanto à proteção e privacidade de dados pessoais e, adicionalmente, desta Política.

14. ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS

O Encarregado (DPO Local) é o responsável pela privacidade e proteção dos dados pessoais tratados pela Vivo.

As suas principais funções são:

- i. Assessoria em questões relacionadas à proteção de dados para as unidades de negócio situadas na sua área de responsabilidade;
- ii. Supervisão do cumprimento da legislação aplicável e desta Política de Privacidade em sua respectiva área de responsabilidade;
- iii. Interlocução com as autoridades de controle da sua respectiva área de atuação;
- iv. Cumprimento das funções que sejam atribuídas ao Encarregado pela legislação aplicável, como exemplo, aceitar reclamações e comunicações dos Titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências; receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;
- v. Fazer a governança das questões de proteção e privacidade de dados pessoais na Vivo, através da orientação aos funcionários e contratados a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais além de estabelecer a política de proteção de dados ou termo de uso;
- vi. Executar as demais atribuições determinadas pelo Controlador ou estabelecidas em normas complementares.

15. EXERCÍCIO DE DIREITOS

Em conformidade com o estabelecido na legislação aplicável, a Vivo informa que disponibiliza canais de comunicação para que seus Clientes possam confirmar, consultar o tratamento, acessar, atualizar e corrigir seus dados pessoais garantindo o pleno exercício de seus direitos.

Informamos que Você tem os seguintes direitos relacionados com a proteção e a privacidade de seus dados pessoais:

- i. Caso deseje acessar, corrigir ou atualizar os seus dados pessoais, Você poderá fazê-lo a qualquer tempo;
- ii. Ainda, Você tem o direito de cancelar os comunicados de e-mail marketing que enviamos (opt-out);
- iii. Da mesma forma, caso os seus dados pessoais sejam tratados mediante o seu consentimento, Você poderá retirá-lo quando desejar. Contudo, a retirada do consentimento não afetará a legitimidade do tratamento realizado anteriormente, tampouco prejudicará o tratamento executado com base em outras bases legais.

Para que Você possa exercer os seus direitos, basta entrar em contato conosco por intermédio dos canais de atendimento mencionados na seção 16.

16. COMO ENTRAR EM CONTATO CONOSCO

Em caso de dúvidas ou comentários para questões relacionadas com esta Política de Privacidade e Proteção de Dados, entre em contato conosco pelos canais informados em nosso Centro de Privacidade, disponível no site da Vivo: <https://www.vivo.com.br/a-vivo/informacoes-aos-clientes/centro-de-privacidade>

.

17. ATUALIZAÇÕES

Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados poderá ser revisada a qualquer tempo e sem prévio aviso, levando-se em consideração a legislação aplicável e as mudanças organizacionais que ocorram a qualquer momento, a fim de manter sua pertinência e eficácia.