



Política de Privacidade e Proteção de Dados de Clientes e Titulares

Vivo

Telefônica Brasil S.A.

Entrada em Vigor: 01 de Junho de 2022.

A TELEFÔNICA BRASIL S.A (“Vivo”) oferece vários Produtos e Serviços sempre respeitando as preferências dos seus Clientes. Por esse motivo, adotamos em todos os nossos processos de negócio boas práticas e iniciativas internacionalmente reconhecidas para estar de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”).

Esclarecemos que o tratamento dos seus dados pessoais será realizado de forma transparente e adequada, de acordo com as obrigações e as garantias previstas na legislação aplicável.

Para a Vivo é muito importante que Você leia esta Política de Privacidade e Proteção de Dados (“Política”) inteira, pois assim conhecerá como tratamos os seus dados pessoais, seja você Cliente ou não. Com objetivo de tornar sua leitura mais fácil, relacionamos os tópicos a seguir:

1. **Definições importantes**
2. **Objetivos**
3. **O Encarregado, sua área e o Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados da Vivo**
4. **Auditoria**
5. **Quem trata os seus dados?**
6. **Quais dados pessoais coletamos?**
7. **Como tratamos os seus dados e com qual finalidade?**
8. **Os meus dados estão seguros?**
9. **Com quem a Vivo compartilha os seus dados?**
10. **A transferência internacional dos seus dados**
11. **Para que coletamos e por que utilizamos cookies?**
12. **Links para sites e aplicativos de terceiros e produtos e serviços específicos**
13. **Como e porque anonimizamos os seus dados?**
14. **Por quanto tempo manteremos os seus dados?**
15. **Quais são os meus direitos como Titular e como posso fazer para exercê-los?**
16. **Informações adicionais - “Não Me Perturbe”**
17. **Como entrar em contato com a Vivo para tirar dúvidas sobre o tratamento dos meus dados ou sobre esta Política?**

18. Atualizações

1. DEFINIÇÕES IMPORTANTES

Para Você compreender melhor esta Política, e sem prejuízo de outras definições específicas apresentadas nesta política, destacamos algumas definições de termos importantes e que com iniciais em maiúsculas, tanto no singular como no plural, assim como no feminino ou no masculino, manterão o mesmo significado no decorrer do texto a eles especificamente atribuído abaixo.

“ANPD”: Autoridade Nacional de Proteção de Dados, órgão da administração pública a quem incumbe zelar pelos dados pessoais, bem como regulamentar a LGPD e a sua aplicação. Para mais informações consulte: <https://www.gov.br/anpd/pt-br>.

“Cliente”: pessoa física a quem os dados pessoais se referem e que tem serviços contratados ativos.

“Titular” ou “Você”: pessoa física a quem os dados pessoais se referem.

“Controlador (a) (as)”: empresa a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

“Dado Pessoal Sensível”: são exclusivamente aqueles que dizem respeito à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico de uma pessoa física.

“Dado Pessoal”: qualquer informação que torne possível a identificação de uma pessoa física, como nome, CPF, estado civil, filiação e endereço, e-mail, telefone, profissão, endereço de IP, idade ou sexo.

“Encarregado”: conhecido também como DPO, é a pessoa responsável por garantir a conformidade da Vivo à LGPD e ser um canal de comunicação sobre a LGPD.

“Escritório de Privacidade”: equipe especializada e dedicada a questões relacionadas à privacidade e proteção de dados que apoia o Encarregado a realizar as suas atividades.

“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 (a) (es)”: empresa que realiza o tratamento de dados pessoais segundo as orientações do Controlador.

“Produto (s) e Serviço (s)”: são aqueles cuja comercialização ou prestação de serviço é feita pela Telefônica Brasil S.A. ou Grupo Telefônica no Brasil, como planos de celular, internet, seguros, crédito, tecnologia da informação, serviços de segurança, entre outros. Você poderá consultar a lista de alguns dos nossos Produtos e Serviços em: <https://www.vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos>.

“Programa de Conformidade em Privacidade e Proteção de Dados da Vivo”: trata-se da implementação de um programa que contempla o gerenciamento de fluxos e procedimentos relativos aos dados pessoais, assim como a aplicação de mecanismos de controle de uma série de atividades integradas para a Vivo estar em conformidade com a LGPD.

“Security by Design”: significa incorporar boas práticas de Segurança da Informação desde o início do desenvolvimento de projetos, sistemas ou tecnologias.

“Privacy by Design”: significa que todas as etapas do processo de desenvolvimento de um produto ou de um serviço na Vivo devem ter a privacidade e a proteção de dados aplicadas desde o princípio.

“Tratamento”: toda operação realizada com dados pessoais, como por exemplo, 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.

“Vivo”: compreende a empresa Telefônica Brasil S.A, Terra Networks Brasil S.A. e Telefônica Infraestrutura e Segurança Ltda.

2. OBJETIVOS

A presente Política tem como objetivo explicar como a Vivo trata e protege os seus dados pessoais, ainda, quais são os seus direitos e como Você poderá exercê-los.

3. O ENCARREGADO, SUA ÁREA E O PROGRAMA DE GOVERNANÇA EM PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS DA VIVO

O Encarregado é a pessoa responsável por atender às solicitações dos Titulares, interagir com

a ANPD, adotar providências, orientar e conscientizar os colaboradores da Vivo sobre as boas práticas em relação ao tratamento e a proteção dos seus dados pessoais.

Além do Encarregado, que pode ser contatado pelo e-mail: DPO.br@telefonica.com, a Vivo possui um Escritório de Privacidade dedicado a garantir a governança de questões relacionadas à privacidade e a proteção de dados dos Titulares.

A principal função do Encarregado, em conjunto com o Escritório de Privacidade, é organizar e atuar ativamente no desenvolvimento dos direitos e das garantias estabelecidas pela LGPD, por meio do Programa de Conformidade em Privacidade e Proteção de Dados da Vivo.

4. AUDITORIA

A Vivo possui um Programa de Conformidade em Privacidade e Proteção de Dados, que está sujeito à supervisão da área de Auditoria Interna da Vivo, que realiza avaliações periódicas dos controles estabelecidos pelo Encarregado e pelo Escritório de Privacidade. Adicionalmente, os processos e controles definidos e aplicados pela área de Segurança Digital são periodicamente avaliados pela Auditoria Interna e Externa.

O acompanhamento dos riscos de privacidade e proteção de dados fazem parte do Gerenciamento dos riscos corporativos da Companhia, conforme diretrizes estabelecidas para esse fim.

5. QUEM TRATA OS SEUS DADOS?

A Vivo é responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais, exceto quando houver alguma particularidade no Termo de Uso ou na Política de Privacidade de determinado Produto e Serviço. A sede da Vivo está localizada no endereço abaixo:

- **Telefônica Brasil S.A.**, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376, Cidade Monções. São Paulo - SP - CEP:04571-936, inscrita no CNPJ: 02.558.157/0001/62.

Além da Vivo, as seguintes empresas poderão figurar como Controladoras dos seus dados pessoais de acordo com os Produtos e Serviços que Você tenha contratado, no âmbito específico de suas atividades, a menos que existam Termos de Uso ou Políticas de Privacidade específicos e relacionados com esses:

- **Terra Networks Brasil S.A.**, com sede na Avenida Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376, conjunto 131, Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936, inscrita no CNPJ sob o nº 91.088.328/0001-67.

- **Telefônica Infraestrutura e Segurança Ltda**, com sede na Rua Haddock Lobo, 337, 2º andar, Cj. 21 e 7º andar, Conjunto 71, Bairro Cerqueira Cesar, CEP 01414-001, no Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº 03.441.668/0001-62.

Na maioria das vezes, a Vivo será a Controladora dos seus dados pessoais e respeitará todas as obrigações e responsabilidades indicadas na LGPD. Assim, em caso de dúvidas relacionadas com o tratamento, solicitações ou para o exercício dos seus direitos, Você deverá entrar em contato conosco por meio dos canais informados no item 17 desta Política.

Apenas em algumas situações, a Vivo figurará como Operadora dos seus dados pessoais, como por exemplo, quando prestamos serviços de armazenamento em nuvem (*Cloud*), cenário em que cumprimos a legislação aplicável e o contrato de prestação de serviço.

6. COMO E QUAIS DADOS COLETAMOS?

Tratamos os dados pessoais fornecidos diretamente por Você, ou aqueles coletados em razão da utilização dos Produtos e Serviços, ou por meio de *cookies*, ou tecnologias parecidas. Isto ocorre a partir da sua interação ou uso dos nossos canais, como por exemplo, quando Você acessa o site da Vivo ou a sua conta no App Vivo.

A seguir indicamos os principais dados pessoais que coletamos:

- i. Os dados cadastrais que Você disponibilizou quando contratou os Produtos e Serviços, como por exemplo, nome, CPF, RG, endereço, e-mail, número de telefone, nome da sua mãe, sexo, estado civil, dados de conta bancária ou do cartão de crédito, cópia dos seus documentos ou comprovante de endereço.
- ii. O IMEI, que consiste no número de série do seu aparelho celular, e é único para cada telefone móvel, permitindo a identificação da marca e o modelo do seu aparelho, se ele é regular ou se há algum registro de impedimento em razão de furto ou roubo, por exemplo.
- iii. As informações relacionadas com o seu consumo e com os Produtos e Serviços contratados por Você, como os registros de telefonia e de envio de SMS, os volumes de dados trafegados na internet, dados de geolocalização do seu telefone celular, o endereço de protocolo de internet (IP), cidade, país e Estado de onde ocorreram as ligações, fatura e pagamento.
- iv. As transações de recargas e acompanhamento do uso desses créditos relacionados com a sua linha pré-paga.

- v. Os dados fornecidos por Você nas nossas frentes de atendimento, como pontos de venda, E-Commerce, chat, no Call Center, conforme prazos estabelecidos pela ANATEL, ou quando Você se inscreve em uma vaga para trabalhar na Vivo.
- vi. A foto do seu rosto ou sua voz durante o processo de biometria para confirmar a sua identidade e evitar que outra pessoa se passe por Você. A seguir indicamos exemplos de situações em que isso poderá ocorrer:
 - a. Na habilitação, migração, cancelamento de linha, reabilitação de linha bloqueada, reconhecimento de linha bloqueada por fraude, troca de número ou de chip, ativação ou desativação serviços básicos ou avançados para todos os serviços de telefonia móvel;
 - b. Na portabilidade, reconsideração de linha, troca de plano, de equipamento ou de número, mudança de e-mail, ativação ou desativação de SVA para os serviços de telefonia móvel, linha pós e controle;
 - c. Na transferência de titularidade entre cedente e cessionário de linha, solicitação de alteração cadastral e/ou endereço em todos os serviços de telefonia móvel e fixa;
 - d. Na contratação, mudança ou edição de oferta de serviços de telefonia fixa;
 - e. Na contratação de seguro.

Esclarecemos que a coleta de imagens e/ou de voz tem a finalidade de prevenir fraudes e poderá ocorrer em Lojas Físicas (próprias e revendas), também via *link* remoto nos canais não presenciais (*on line*), no atendimento ou venda provisória de Call Center, Televendas, App Vivo e Meu Vivo Empresas.

Saiba também que, quando Você contrata ou utiliza Serviços e Produtos operados por parceiros da Vivo, podemos receber os dados coletados ou seu histórico de uso, por exemplo. Mas, para Você conhecer como os nossos parceiros tratam os seus dados pessoais, pedimos que consulte a Política de Privacidade deles, conforme especificado nos Termos de Uso correspondente ao serviço ou produto contratado.

Informamos que a Vivo não realiza o tratamento dos dados pessoais sensíveis dos seus Clientes, que dizem respeito à 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 ou dado genético dos seus Clientes, exceto se esses forem candidatos aos

processos seletivos específicos para talentos PcD ou pessoas pretas ou de grupos minoritários.

Além disso, esclarecemos que a Vivo não permite que menores de idade contratem Produtos e Serviços, sem a autorização expressa dos seus pais ou responsáveis, conforme dispõe a legislação aplicável.

7. COMO TRATAMOS OS SEUS DADOS E COM QUAL FINALIDADE?

A Vivo limita o tratamento aos dados mínimos necessários para atender a finalidades específicas aqui indicadas e conforme dispõe a LGPD. Para isso, a lei trouxe algumas hipóteses legais que autorizam o tratamento, como por exemplo execução de contrato, cumprimento de obrigação legal ou regulatória e legítimo interesse, e a escolha de alguma delas dependerá da finalidade para qual a Vivo utiliza os seus dados pessoais.

Lembramos que a legislação aplicável autoriza o tratamento dos seus dados, mesmo que Você não tenha contratado os nossos Serviços e Produtos ou consentido.

A seguir relacionamos as nossas principais atividades de tratamento para que Você tenha conhecimento:

- i. Os seus dados cadastrais ou quaisquer informações relacionadas com o consumo e fatura são utilizados, principalmente, para prestar os serviços contratados, para faturamento, cobrança e para cumprir com o contrato que Você tem conosco.
- ii. Podemos utilizar os seus dados pessoais ou locais quando for necessário para entender o seu comportamento na utilização dos nossos Serviços ou do App Vivo, com os seguintes objetivos:
 - a. Melhorar a sua experiência;
 - b. Garantir a continuidade e segurança dos nossos serviços;
 - c. Prevenir, detectar, impedir e resolver fraudes;
 - d. Garantir, tratar e prevenir incidentes de segurança ou qualquer atividade ilegal;
 - e. Tornar seguras as nossas redes e sistemas;
 - f. Atender aos ofícios de autoridades competentes;
 - g. Atendimento de dispositivos legais e regulatórios.

- iii. Podemos utilizar as informações sobre o uso dos Produtos e Serviços para:
 - a. Realizar análises estatísticas que permitam avaliar a demanda por região geográfica;
 - b. Identificar e corrigir falhas nos serviços de telefonia móvel, fixa, TV e banda larga;
 - c. Aumentar a qualidade dos nossos serviços;
 - d. Desenvolver e distribuir novos Produtos e Serviços;
 - e. Fazer pesquisas diretamente ou por meio de nossos parceiros de forma customizada, solicitando, inclusive o envio de vídeo ou áudio;
 - f. Atualizar e melhorar o cadastro, garantindo a qualidade dos dados.
- iv. As informações requeridas durante o processo de recrutamento e seleção, como por exemplo, documentos, currículos, formação educacional, avaliações de caráter psicológico, técnico e comportamental, histórico profissional, raça, etnia ou deficiência, podem ser utilizadas para cumprir obrigações legais ou políticas internas relativas à diversidade e inclusão.
- v. Podemos enviar SMS comunicando que os seus créditos estão prestes a acabar, quando seu consumo se aproximar da franquia contratada, ou informativo de contas/faturas, número de protocolo, extrato de compra, aviso de alteração de promoção, reajustes, agendamento de manutenção, entre outros e-mails e mensagens eletrônicas para atendimentos de dispositivos legais ou regulatórios. Fazemos isso para nos comunicarmos com Você e para cumprimento de determinação da ANATEL. Para conhecer os comunicados regulatórios acesse: <https://www.vivo.com.br/para-voce/comunicados/regulatorios>.
- vi. Para os Clientes Vivo móvel, podemos utilizar os seus dados pessoais para enviar campanhas publicitárias ou pesquisas de anunciantes, de acordo com o seu perfil e localização. Para isso pedimos o seu consentimento.
- vii. Podemos utilizar os seus dados pessoais para oferta de serviços a terceiros que utilizam modelagem estatística para avaliar qual é a probabilidade das suas informações cadastrais estarem corretas ou medir a sua capacidade de crédito, bem como evitar fraudes na contratação de Produtos e Serviços, de acordo com nosso interesse legítimo.
- viii. O tratamento de imagens e/ou de voz e/ou dados biométricos tem a finalidade de

prevenir fraudes e ocorre em Lojas Físicas (próprias e revendas), também via *link* remoto nos canais não presenciais (*on line*), no atendimento ou venda provisória de Call Center, Televendas, App Vivo e Meu Vivo Empresas.

8. COMO OS MEUS DADOS ESTÃO PROTEGIDOS?

A Vivo adota boas práticas de segurança no tratamento de seus dados pessoais e se pauta em quatro pilares fundamentais: confidencialidade, integridade, disponibilidade e auditabilidade para manter o mais alto nível de proteção em nossos processos. Entenda o que cada um deles significa:

- i. **Confidencialidade:** permitimos o acesso aos dados e aos nossos sistemas somente a pessoas autorizadas, conforme o "princípio do privilégio mínimo", que consiste em conceder apenas as autorizações mínimas necessárias para o desempenho de uma atividade específica.
- ii. **Integridade:** preservamos a confiabilidade dos dados e das informações contra qualquer tipo de alteração, seja de forma acidental ou fraudulenta.
- iii. **Disponibilidade:** estabelecemos os controles necessários para que as informações estejam disponíveis para serem acessadas quando necessário.
- iv. **Auditabilidade:** que consiste no processo sistemático e documentado para obter evidência objetiva sobre a adequação e eficácia dos controles internos da companhia com relação aos critérios auditados¹.

Como parte do nosso compromisso e em conformidade com a legislação aplicável, adotamos medidas técnicas e administrativas, nos mais altos níveis de exigência e segundo padrões técnicos internacionais, para evitar qualquer incidente de segurança com os seus dados pessoais, utilizando recursos para a prevenção, identificação e correção de vulnerabilidades que possam colocar em risco a sua privacidade.

A Vivo adota desde a concepção, em todos os projetos, Produtos e Serviços, o *Security by Design* (ou Segurança desde a Concepção) e o *Privacy by Design* (ou Privacidade desde a Concepção).

Segurança desde a Concepção é a adoção de um conjunto de medidas e controles aplicados

¹ ISO 19011:2018

desde a fase inicial dos projetos para assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados. Isso significa que todos os nossos Produtos e Serviços são pensados com segurança desde o início e possibilita que os riscos potenciais possam ser identificados e corrigidos antecipadamente.

Já a Privacidade desde a Concepção é uma metodologia adotada em qualquer sistema de tecnologia da informação próprio ou como ponto de partida para o desenvolvimento dos nossos projetos de negócio. Com isso, a Vivo busca implementar os princípios de *Privacy by Design* por meio da responsabilidade ativa, para que, desde a concepção, os nossos Produtos e Serviços incorporem os requisitos técnicos e legais de proteção e privacidade de dados.

Além disso, como a transformação digital está no DNA Vivo, um dos nossos objetivos é promover a segurança pelo negócio, protegendo os seus dados e as nossas informações. Por isso, atuamos em diversas frentes para incrementar as nossas defesas, com objetivo de elevar o nível de Segurança Cibernética da Vivo. Conheça quais são os nossos pilares:

- i. Antecipar: prever as ameaças antes que ocorram, gerenciando novos riscos, aprendendo as técnicas, táticas e procedimentos mal intencionados que os atacantes utilizam;
- ii. Prevenir: por meio da Segurança Digital, apoiar nossos negócios garantindo conformidade regulamentar e privacidade, alinhando de ponta a ponta a digitalização com requisitos de segurança;
- iii. Detectar: identificar qualquer incidente de segurança o mais cedo possível, por meio de um monitoramento integrado;
- iv. Responder: ser capaz de controlar e responder aos possíveis incidentes de segurança envolvendo dados pessoais, assim como minimizar os riscos e danos aos Titulares.

Nesse contexto, empregamos requisitos de segurança cibernética e ferramentas de monitoramento aos protocolos aplicados em nossos ambientes (sistemas e infraestrutura), cujos princípios de atuação são fundamentais para proteção dos dados e prevenção de incidentes e de acessos não autorizados.

Mas, além do que do que a Vivo faz para manter os seus dados seguros, recomendamos que Você também adote práticas de segurança da informação, como por exemplo, use um computador conhecido, faça backups frequentemente, mantenha sempre os seus programas de antivírus atualizados e escolha senhas fortes compostas por mais de 8 caracteres, letras maiúsculas e minúsculas, números e caracteres especiais. Não esqueça de trocar as suas senhas periodicamente ou imediatamente, caso suspeite que tenham sido comprometidas.

Caso seja um Cliente, alertamos que somente 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.

Para mantermos o nosso ambiente protegido, é fundamental atuarmos de forma proativa, identificando ameaças, vulnerabilidades, potenciais riscos e fraudes e, quando necessário, de forma reativa e eficaz. Em função disso, a Vivo disponibiliza um canal para que Você possa reportar situações suspeitas e nos auxiliar nesse monitoramento para prezar pela segurança da informação.

Assim, caso note algum incidente que viole ou comprometa a segurança dos seus dados pessoais, ou suspeite de informações recebidas em nome da Vivo, entre em contato com a nossa equipe de Resposta a Incidentes de Segurança (CSIRT) pelo e-mail: segurancadigital@telefonica.com.

9. COM QUEM A VIVO COMPARTILHA OS SEUS DADOS?

Temos parcerias com terceiros e fornecedores para poder realizar as nossas atividades de negócio e prestação de serviços - *em observância a deveres contratuais, legais e regulatórios ou por legítimo interesse*. Por causa disso, podemos compartilhar os seus dados pessoais com outras empresas dentro ou fora do nosso grupo econômico.

Veja as categorias de destinatários com quem podemos compartilhar os seus dados pessoais:

- i. Empresas do mesmo Grupo Econômico, que tenham os mesmos níveis de segurança: para publicidade e propaganda direcionada. Finalidades adicionais poderão ser desenvolvidas sempre com a transparência necessária ao titular através da atualização desta Política.
- ii. Empresas prestadoras de serviços: para instalação e reparo de serviços, como internet, por exemplo.
- iii. Call Center: para atendimento ao cliente.
- iv. Empresas de Crédito e Cobrança: por exemplo, para atividades de cobranças em geral.
- v. Empresas de Soluções de Mercado de Gestão de risco documental, de informações, de segurança e prevenção à fraudes: com objetivo de obtenção de análise, concessão de crédito e soluções antifraude.
- vi. Agentes Autorizados ou *Dealers*: parceiros oficiais que atuam na venda dos Produtos e Serviços com a marca Vivo. Quanto aos agentes autorizados digitais, para saber mais informações e conhecer quem são, consulte: <https://www.vivo.com.br/a->

<vivo/informacoes-aos-clientes/agentes-autorizados>.

- vii. Parceiros de vendas ou Televendas Vivo: responsáveis pelas ofertas de Produtos e Serviços que Você recebe, seja por ligações ou SMS.
- viii. Parceiros de Publicidade: conforme suas preferências e a utilização dos nossos Produtos e Serviços, podemos compartilhar seu perfil com parceiros ou direcionar publicidade de terceiros a Você.
- ix. Seguradoras: quando Você contrata seguro para o seu aparelho celular ou para outros bens, precisamos compartilhar seus dados para faturamento da apólice e cobertura do seguro.
- x. Marketplace: quando Você realiza compra no nosso Marketplace de produtos vendidos e entregues por terceiros.
- xi. Parceiros de Programas de Benefícios: possuímos programas de benefícios nos quais os nossos Clientes podem acumular pontos e resgatar produtos, obter gratuidade ou desconto de serviços e vouchers. Para que isso possa acontecer, precisamos compartilhar os seus dados com esses terceiros.

Fique tranquilo, pois a Vivo atua de forma criteriosa na seleção dos seus parceiros e fornecedores. Além disso, exige contratualmente que esses atuem de forma segura e adotem medidas técnicas de segurança para garantir o cumprimento da legislação aplicável. E não apenas isso, fornecemos instruções e verificamos se o terceiro implementou boas práticas, sempre com o propósito de manter os seus dados pessoais em segurança.

Ainda há compartilhamento dos dados pessoais minimamente necessários com outras operadoras que prestam serviços de telecomunicações para viabilizar uma cobertura mais ampla, nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional e para fins de Listas Telefônicas.

Da mesma forma, podemos compartilhar os seus dados pessoais para atendimento dos procedimentos e regulamentos da ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações, para fins de fiscalização, base de dados para fins de portabilidade, entre outros.

Esclarecemos que podemos compartilhar os seus dados pessoais com as autoridades competentes, quando houver prova ou suspeita da prática de fraude ou crime em prejuízo da Vivo e para a defesa judicial ou extrajudicial da empresa.

Em cumprimento à legislação, a Vivo também poderá compartilhar informações com as autoridades que detêm legitimidade para solicitar a quebra de sigilo dos dados de Clientes

(dados cadastrais, interceptação telefônica e/ou telemática, histórico de chamadas telefônicas, localização de antena de telefonia, logs de conexão à internet), como Juízes, Promotores de Justiça, Delegados de Polícia e a presidência de CPI - Comissão Parlamentar de Inquérito.

Para seu conhecimento e reafirmando o nosso compromisso com a transparência, relacionamos a seguir as leis e regulamentos mais importantes que autorizam a quebra do sigilo de dados e das comunicações no Brasil:

- Constituição Federal do Brasil de 1.998 - Art. 5º, inciso XII
- Lei Interceptação - Lei n.º 9.296/1.996 - Art. 1º, § único
- Lei Geral de Telecomunicações - Lei n.º 9.472/1.997 - Art. 3º, inciso V
- Lei Lavagem de Dinheiro - Lei n.º 12.683/2.012 - Art. 17-B
- Lei Delegados - Lei n.º 12.830/2.013 - Art. 2º, § 2º
- Lei Organização Criminosa - Lei n.º 12.850/2.013 - Art. 15
- Lei Marco Civil da Internet - Lei n.º 12.695/2.014 - Arts. 7º, incisos II e III; 10 §§ 1º a 3º e 19
- Decreto n.º 8.771/2.016 - Regulamento do Marco Civil da Internet - Art. 11
- Lei Tráfico de Pessoas - Lei n.º 13.344/2.016 - Art. 11
- Lei Busca Pessoa Desaparecida - Lei 13.812/2.019 - Art. 10
- Lei do Estado de São Paulo de Busca de Pessoas Desaparecidas - Lei Estadual n.º 15.292/2.014- Art. 9º
- Resolução Anatel n.º 73/1.998 - Regulamento dos Serviços de Telecomunicações - Art. 65-K
- Resolução Anatel n.º 477/2.007 - Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP) - Arts. 12 e 13

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

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

10. A TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DOS SEUS DADOS

A Vivo, como parte do Grupo Telefónica, com escritórios e operações em vários países, pode transferir os dados coletados ou estes estarem acessíveis entre suas entidades e afiliadas em todo o negócio em virtude da integração dos sistemas que precisam operar em escala global.

Ainda, para o melhor fornecimento dos nossos Produtos e Serviços a Você oferecidos, podemos, em algumas circunstâncias e quando necessário, enviar os seus dados pessoais para outras empresas do Grupo localizadas em outros países, como a Espanha.

Além disso, podemos compartilhar os seus dados pessoais com parceiros e fornecedores com sede em outros países para armazenamento, faturar o tráfego de *Roaming* Internacional ou serviços de pagamento, entre outros, sempre em conformidade com a legislação aplicável, de acordo com as cláusulas contratuais, adotando as melhores técnicas de segurança da informação disponíveis e adequadas.

11. PARA QUE COLETAMOS E POR QUE UTILIZAMOS *COOKIES* ?

Como outras páginas da internet, a Vivo também utiliza cookies para facilitar a navegação e para obter maior eficiência e personalização dos serviços que oferece.

Os *cookies* são pequenos arquivos de texto transferidos para o seu dispositivo eletrônico (celular, tablet ou computador) quando Você visita o site da Vivo e servem para armazenar temporariamente algumas informações sobre o que Você está sendo buscado, nos permite reconhecê-lo, manter os seus registros de navegação, suas preferências e idioma, salvando tudo para Você entrar direto na próxima vez em que acessar o nosso site.

Para desabilitar os *cookies* por meio das ferramentas do seu próprio navegador, clique e siga as orientações presentes no site do seu navegador:

- i. Chrome (<https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=pt&co=GENIE.Platform%3DDesktop>)
- ii. Firefox (<https://support.mozilla.org/pt-BR/>)
- iii. Internet Explorer (<https://support.microsoft.com/pt-br/windows/excluir-e-gerenciar-cookies-168dab11-0753-043d-7c16-ed5947fc64d#:~:text=No%20Internet%20Explorer%2C%20selecione%20o%20bot%C3%A3o%20Ferramentas%20e%2C%20em%20seguida,cookies%20prim%C3%A1rios%20e%20de%20terceiros>)
- iv. Safari (<https://support.apple.com/pt-br/guide/safari/sfri11471/14.0/mac/11.0>)

No caso específico de *cookies* que armazenam informações em *Local Storage*, Você pode desativá-los no navegador, apagando os dados armazenados no aplicativo.

Recordamos que os *cookies* podem ser configurados ou desabilitados por Você a qualquer tempo, basta limpar os dados da sua navegação quando terminar a visita ao nosso site. Mas lembre-se, uma vez habilitados, os *cookies* nos ajudam a efetuar uma prestação de serviços mais personalizada, de acordo com a sua necessidade e preferência.

12. LINKS PARA SITES E APLICATIVOS DE TERCEIROS E PRODUTOS E SERVIÇOS ESPECÍFICOS

Nossos sites e aplicativos podem conter *links* para outros sites ou aplicativos de terceiros que

não possuímos ou operamos que são criados por empresas ou desenvolvedores que não pertencem à Vivo. Fique atento, porque dentro destes sites e aplicativos de terceiros Você estará sujeito a outros Termos de Uso e outras Políticas de Privacidade e deverá consultá-los para saber como os seus dados serão coletados ou tratados, inclusive sobre a utilização de cookies.

Alguns desses links podem ser de anunciantes ou parceiros que são autorizados a utilizar nossa logomarca. Essa autorização não implica no compartilhamento dos dados pessoais. Fique atento porque quando você os acessa estará sujeito a outros Termos de Uso e outras Políticas de Privacidade e deverá consultá-los para saber como os seus dados serão coletados ou tratados, inclusive sobre a utilização de *cookies*.

Além disso, temos Produtos e Serviços que têm a sua Política de Privacidade ou Termo de Uso próprios, como por exemplo, aplicativos, *marketplace* (Vivo Shopping), acessível em: <https://www.loja.vivo.com.br/atendimento/politica-de-privacidade> ou o Terra, disponível em: <https://www.terra.com.br/avisolegal/privacidade.html>, entre outros.

13. COMO E POR QUE ANONIMIZAMOS OS SEUS DADOS?

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

Esclarecemos que no processo de anonimização, quando aplicável, os seus dados pessoais são substituídos por identificadores únicos irreversíveis, não sendo possível executar o processo de reversão para se obter o número de telefone ou outro dado pessoal, a partir do identificador citado.

A Vivo poderá utilizar os dados anonimizados ou combinações de conjuntos de dados de grande volume e complexidade, mediante o emprego de tecnologias e ferramentas, que nos permite obter resultados estatísticos úteis em Projetos de Big Data.

Dessa forma, os dados são analisados com objetivo de obtenção de resultados, sempre de forma agregada, processo que permite identificar comportamentos de caráter geral e nunca individual. Uma vez somados, os dados são extrapolados estatisticamente para fazer uma estimativa do número total de pessoas, de forma a não levar em consideração apenas aquelas que estão conectadas à rede da Vivo. Em função disso, os dados são anônimos, agregados e extrapolados, razão pela qual é impossível identificar individualmente as pessoas que os geraram, não configurando, portanto, dados pessoais.

14. POR QUANTO TEMPO MANTEREMOS OS SEUS DADOS?

A Vivo armazena os dados pessoais durante o relacionamento com Você e conforme as finalidades para as quais foram coletados. Além disso, os seus dados serão mantidos pelo tempo necessário, para cumprimento de obrigações legais e regulatórias, como em caso de ordens judiciais e solicitações de autoridades competentes, sempre em conformidade com a legislação vigente. Poderão ser mantidos dados pessoais para gerenciamento de listas de proibição, como por exemplo, de forma não exaustiva, para a plataforma do “Não me Perturbe”. Abaixo relacionamos os principais períodos de armazenamento:

- i. Dados como seus registros de conexão (tempo de conexão e IP) serão armazenados pelo período de 1 ano, salvo solicitação de prazo maior por autoridade judicial, policial ou administrativa ou pelo Ministério Público. Os registros de conexão somente serão disponibilizados pela Vivo associados a dados pessoais, mediante ordem judicial, nos termos da lei.
- ii. Registramos conteúdo de provedores de aplicativos, somente daqueles que criamos. Nesse caso, mantemos o registro por 6 meses, em ambiente controlado e seguro, salvo solicitação de prazo maior por autoridade judicial, policial ou administrativa ou o Ministério Público. Os registros de conexão somente serão disponibilizados pela Vivo associados a dados pessoais, mediante ordem judicial, nos termos da lei.
- iii. Os seus dados cadastrais (como por exemplo nome completo, endereço, CPF) e os dados de faturamento, bilhetagem para serviço de telefonia e registros telefônicos (documentos fiscais) são armazenados por 5 anos, para processos administrativos e judiciais.

A Vivo se compromete em manter os seus dados armazenados, adotando boas práticas e medidas técnicas e administrativas para impedir sua perda, alteração e acesso não autorizados, conforme determinação da legislação aplicável.

15. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS COMO TITULAR E COMO EXERCÊ-LOS?

A Vivo, no contexto das atividades de tratamento que realiza, disponibiliza canais de comunicação para que Você possa exercer os seus direitos como Titular. Para exercer qualquer um deles, basta acessar o Centro de Transparência e Privacidade da Vivo ou entrar em contato pelos canais mencionados no item 16 desta Política.

Caso Você possua serviços contratados conosco, no Centro de Transparência e Privacidade, no campo “Exercício dos Direitos”, disponível em <https://www.vivo.com.br/a-vivo/informacoes-aos-clientes/centro-de-privacidade/privacidade-e-seguranca/exercicio-dos-direitos>, com o mesmo login e senha do App Vivo, é possível consultar os seus dados e, se necessário, atualizá-los ou corrigi-los. A consulta é de fácil acesso, imediata e gratuita, como dispõe a LGPD.

Entenda quais são os direitos que a LGPD garante a Você:

- i. A confirmação se a Vivo realiza o tratamento dos seus dados pessoais e a solicitação de acesso e uma cópia destes;
- ii. A correção dos dados pessoais tratados pela Vivo. Assim, caso identifique que alguns dos seus dados estão incorretos ou desatualizados, Você poderá solicitar o ajuste;
- iii. Caso a Vivo realize o tratamento dos seus dados pessoais, Você poderá solicitar a exclusão deles. Mas, se porventura, for necessário mantê-los para a continuidade da prestação do serviço, por motivo de obrigação legal, regulatória ou para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, nós te avisaremos;
- iv. Se a Vivo realizar o tratamento dos seus dados pessoais, Você tem direito de solicitar que os dados tidos como desnecessários sejam anonimizados, bloqueados ou eliminados. Quanto a isso, não se preocupe, pois limitamos o tratamento aos dados mínimos necessários para atender às suas finalidades;
- v. O direito à portabilidade dos dados diz respeito à transferência de informações a outro provedor de serviços, que pode ser realizado com o recebimento de uma cópia dos seus dados pessoais tratados pela Vivo.
- vi. Você tem o direito de retirar o consentimento para os processos que tenham esta base legal de tratamento. Porém, esclarecemos que a retirada do consentimento não afetará a legitimidade do tratamento realizado anteriormente, tampouco prejudicará o tratamento executado com suporte em outras bases legais.
- vii. Na hipótese de a Vivo solicitar o seu consentimento para alguma atividade de tratamento, Você é livre para não fornecê-lo. Mas se Você negá-lo, saiba que isso poderá impossibilitar o aproveitamento completo de determinados Produtos e Serviços contratados.
- viii. Você também poderá solicitar informações relacionadas com compartilhamento dos seus dados pessoais. A esse respeito, no item 9 desta Política, relacionamos a categoria de terceiros com quem podemos compartilhar os seus dados. Caso deseje algum

esclarecimento adicional, entre em contato com o Escritório de Privacidade da Vivo.

- ix. Você tem o direito de se opor ao recebimento de mensagens de cunho estritamente publicitário.

Você pode exercer esses direitos enviando e-mail para o Escritório de Privacidade indicado ao final desta Política ou por outro meio disponibilizado pelo Controlador. A LGPD determina que os direitos dos Titulares não são absolutos. Dessa forma, Vivo receberá a sua solicitação e poderá pedir mais informações, como documentos adicionais, inclusive por meio de coleta biométrica, para confirmar a sua identidade ou para respondê-la adequadamente.

Na hipótese de um representante legalmente constituído fazer a solicitação por Você, podemos iniciar o processo de confirmação da validade do pedido. O representante deverá fornecer procuração com firma reconhecida ou eletrônica com validade jurídica equivalente, com poderes específicos e claros e documentação completa.

Em qualquer das hipóteses acima, e visando um melhor atendimento aos direitos dos titulares, a Vivo se reserva dos direitos de solicitar esclarecimentos com relação à solicitações imprecisas, ou pouco claras, bem como de rejeitar aquelas que não são acompanhadas dos dados ou documentos necessários para confirmação adequada da identidade do titular ou de terceiro representante.

16. INFORMAÇÕES ADICIONAIS - “NÃO ME PERTURBE”

Como informação adicional, para o bloqueio de oferta de Produtos e Serviços por meio de contato telefônico, recomendamos que seja feito o cadastro no site “Não me Perturbe”, de forma fácil e gratuita, disponível em <https://www.naomeperturbe.com.br/>.

Lembramos que a listagem do “Não Me Perturbe”, conforme determina seu Código de Conduta é aplicável apenas às atividades de *telemarketing* ativo, para consumidores pessoas físicas, por meio de ligações telefônicas para a oferta e comercialização de Produtos e Serviços das Prestadoras de Telecomunicações. Assim, todas as ligações de *telemarketing* com outros objetivos não comerciais estão excluídas desta iniciativa e continuarão ocorrendo normalmente, como é o caso das ligações de cobrança, instalação técnica, entre outras.

17. COMO ENTRAR EM CONTATO COM A VIVO PARA TIRAR DÚVIDAS SOBRE O TRATAMENTO DOS MEUS DADOS OU SOBRE ESTA POLÍTICA?

Em caso de dúvidas, Você poderá entrar em contato conosco pelos canais informados em nosso Centro de Transparência e Privacidade, disponível em <https://www.vivo.com.br/a-vivo/informacoes-aos-clientes/centro-de-privacidade>.

Quando as dúvidas forem relacionadas com esta Política ou com o tratamento dos seus dados pessoais, basta contatar o Escritório de Privacidade pelo e-mail: DPO.br@telefonica.com ou por outro meio disponibilizado pelo Controlador.

Lembramos que a LGPD fixou os princípios da segurança, da prevenção e da responsabilização e prestação de contas. Por esse motivo, além de adotar boas práticas desenvolvidas por organizações internacionais em matéria de segurança da informação, a Vivo implementou uma rotina de medidas para garantir a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações que mantém.

Portanto, para prosseguir com as solicitações relacionadas com exercício dos seus direitos, o Escritório de Privacidade poderá solicitar o envio de informações ou documentos adicionais para confirmar e autenticar a sua identidade, inclusive por meio de coleta biométrica.

18. ATUALIZAÇÕES

A Vivo tem o compromisso com a transparência e com o tratamento responsável dos seus dados.

Por essa razão, esta Política poderá ser revisada a qualquer tempo e sem prévio aviso, levando-se em consideração a legislação aplicável e as atualizações dos nossos Produtos e Serviços. Mas não se preocupe, Você poderá consultar a versão atualizada em nosso Centro de Transparência e Privacidade. Caso as alterações sejam relevantes, Você será avisado.

A versão anterior desta Política está disponível aqui:

