

---

# AVISO DE PRIVACIDADE

A V.tal quer abrir o jogo e manter uma relação transparente!  
Este Aviso de Privacidade apresenta como protegemos Dados  
Pessoais e preservamos a privacidade quando agimos em  
nome de provedores de telefonia.

# QUEM É A V.TAL?

Somos a V.tal Rede Neutra de Telecomunicações S/A, CNPJ 02.041.460/0001- 93, e estamos localizados na Rua Casa do Ator, 919, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04546-003.

A V.tal é uma empresa que cuida da infraestrutura de internet, mas não vende diretamente o serviço ao usuário final. Em vez disso, ela fornece sua rede para que os provedores de telefonia ofereçam acesso à internet. Assim, quando o Usuário (“Usuário” ou “Você”) contrata a internet banda larga de um provedor de telefonia, o provedor se aproveita da infraestrutura da V.tal (incluindo os terminais de rede e endereços IP) para conectar a casa ou empresa do Usuário à internet.



## 1. DEFINIÇÕES

**Anonimização:** dado relativo ao Titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu Tratamento.

**ANPD:** órgão responsável por zelar, fiscalizar e implementar o cumprimento das disposições da LGPD no território nacional.

**Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais, de acordo com art. 5º, VI da LGPD.

**Dado Pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, de acordo com art. 5º, I, da LGPD.

**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, de acordo com art. 5º, II da LGPD.

**Dados:** Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis.

**Encarregado:** pessoa indicada pelo Controlador e Operador para atuar como canal de comunicação entre o Controlador, os Titulares dos Dados e a ANPD.

**Finalidade:** realização do Tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular, sem possibilidade de Tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades de acordo com art. 6º, I da LGPD.

**Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o Tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador.

**Titular:** pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais que são objeto de Tratamento, de acordo com art. 5º, V da LGPD.

**Transferência internacional de dados:** transferência de Dados Pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro, de acordo com art. 5º, XV da LGPD.

**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, de acordo com art. 5º, XI da LGPD.

## 2. QUAIS DADOS PESSOAIS A V.TAL UTILIZA E COMO ELES SÃO OBTIDOS?

A V.tal precisa tratar os Dados Pessoais dos Representantes dos Clientes para cumprimento de contrato, obrigação legal ou regulatória, e exercer seus direitos regularmente.

### Dados cadastrais

fornecidos diretamente pelo titular ou pelo provedor de telefonia, incluindo nome completo, assinatura e identificador único que o vincula ao provedor de telefonia

### Dados de contato

fornecidos diretamente pelo titular ou pelo provedor de telefonia, incluindo endereço residencial, telefone e e-mail

### Dados de atendimento

fornecidos diretamente pelo titular a partir de serviços contratados junto ao provedor de telefonia, incluindo histórico de agendamentos, comunicações com assistências técnicas, atividades realizadas e eventuais problemas identificados (como em instalações, reparos ou mudanças de endereço);

### Dados de conexão

fornecidos diretamente pelo titular ou pelo provedor de telefonia, incluindo nome completo, assinatura e identificador único que o vincula ao provedor de telefonia

### 3. PARA QUAIS FINALIDADES A V.TAL UTILIZA DADOS PESSOAIS?

Todos os Dados Pessoais são utilizados pela V.tal com fundamento em uma base legal válida e legítima. Na tabela abaixo, detalhamos as finalidades para as quais utilizamos os Dados Pessoais listados:

#### **Finalidade**

##### **Serviços de campo**

Podemos utilizar Dados Pessoais para confirmar agendamentos e viabilizar a prestação de serviços, como a construção, instalação e reparação de plantas ou terminais em endereços indicados por provedores de telefonia.

##### **Suporte e atendimento**

Caso algum problema de conectividade seja identificado ou relatado a nós pelos provedores de telefonia, podemos utilizar Dados Pessoais para resolvê-lo e prestar atendimento.

##### **Gerenciamento de rede**

A V.tal monitora e analisa o desempenho de rede para identificar necessidades de otimizações e expansões, a fim de evitar o congestionamento de links, a redução de performance dos terminais ou, ainda, comunicar aos provedores casos de mau uso da rede.

##### **Manutenção de registros**

Alguns dados são coletados quando um terminal ou uma aplicação da V.tal é utilizada. Esses dados destinam-se ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias relacionadas à manutenção de registros por provedores de conexão.

##### **Ativação do serviço**

A V.tal poderá utilizar dados de técnicos e representantes dos provedores de telefonia e outros parceiros para habilitação de contratos, faturamento, cobrança, atividades de prospecção ou pós-vendas e gestão do relacionamento comercial com provedores de telefonia e outros parceiros.

##### **Inteligência de negócios**

Dados poderão ser utilizados de maneira agregada para aprimorarmos ou desenvolvermos nossos serviços. Para preservarmos a privacidade do titular, esses dados serão, sempre que possível, anonimizados, a fim de garantir que o titular não possa ser identificado.





## 4. O PAPEL DA V.TAL NO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O papel da V.tal no tratamento de Dados Pessoais pode variar conforme a Finalidade e a natureza da atividade desempenhada.

Em determinadas situações, especialmente quando atua sob as orientações e determinações dos provedores de telefonia para viabilizar serviços de campo, suporte, atendimento ou manutenção de registros, a V.tal exerce a função de Operadora de Dados Pessoais, processando as informações conforme as instruções recebidas dos Controladores (provedores de telefonia). Por outro lado, em atividades como o gerenciamento de rede, ativação de serviços, gestão do relacionamento comercial, faturamento, cobrança, prospecção, pós-venda e iniciativas de inteligência de negócios, a empresa pode atuar como Controladora de Dados Pessoais, definindo as Finalidades e os meios de Tratamento dessas informações.

Dessa forma, o papel da empresa, seja como Controladora ou Operadora, será determinado de acordo com o contexto específico de cada operação de Tratamento de Dados Pessoais, sempre em conformidade com a legislação aplicável.

## 5. COM QUEM A V.TAL COMPARTILHA OS DADOS PESSOAIS?

Para que possamos operar, certos Dados poderão ser compartilhados com terceiros. Para ilustrar esse cenário, disponibilizamos abaixo algumas situações nas quais dados podem vir a ser compartilhados, sempre respeitados os parâmetros legais aplicáveis

### Provedores de Telefonia

Como operadora de rede neutra, quando prestamos nossos serviços de infraestrutura ou de conectividade, incluindo soluções de comunicação de dados, atuamos junto aos provedores de telefonia. Nessas circunstâncias, podemos compartilhar dados limitados à prestação dos serviços para, por exemplo, aplicar termos e condições de utilização da rede, executar ordens de serviço e prestar contas a tais provedores.

## Provedores de Telefonia

Temos uma série de parceiros que viabilizam nossa operação, como, por exemplo, prestadoras de serviços de rede, escritórios jurídicos, fornecedores de software e assistências técnicas. Podemos compartilhar Dados Pessoais na medida necessária à prestação dos serviços desses parceiros. Sempre avaliamos cuidadosamente a aderência de nossos parceiros à legislação e estabelecemos obrigações contratuais de segurança da informação e proteção de dados com o objetivo de minimizar riscos.

## Autoridades Públicas

Temos que cumprir a lei. Assim, se uma autoridade competente como por exemplo a Anatel, o Procon ou o Poder Judiciário, exigir o compartilhamento de certos dados, precisaremos cumprir com essa ordem. Sempre avaliaremos tais requisições com cuidado para atender somente a pedidos legítimos e fornecer apenas os dados necessários para cumprir a ordem.

## Afiladas e Subsidiárias

Podemos transferir Dados Pessoais entre as empresas do nosso grupo econômico para o desenvolvimento de produtos ou serviços, para o cumprimento das obrigações legais ou regulatórias aplicáveis ou no contexto de operações societárias. Qualquer transferência realizada nessas circunstâncias observará os pilares da confidencialidade, do sigilo e da neutralidade que norteiam todas as atividades da V.tal.

Reservamo-nos, além disso, o direito de compartilhar quaisquer Dados Pessoais que acreditarmos serem necessários para cumprir uma obrigação legal, aplicar nossos contratos ou, ainda, proteger os direitos da V.tal, de nossos colaboradores e de nossos clientes.

## 6. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As informações utilizadas pela V.tal podem ser armazenadas e processadas em servidores localizados no Brasil e nos Estados Unidos. Se fornecermos qualquer informação a empresas localizadas em outros países, tomaremos as medidas apropriadas para garantir que essas empresas protejam as informações adequadamente de acordo com este Aviso de Privacidade e com os parâmetros da legislação brasileira de proteção de dados, o que pode incluir, por exemplo, a celebração de cláusulas-padrão contratuais ou a implementação de outros mecanismos de transferência previstos em lei para proteger dados.

Dessa forma, a transferência será realizada enquanto a Finalidade do Tratamento dos Dados Pessoais envolvidos se fizer necessária, conforme estipulado neste Aviso.

A V.tal se compromete a adotar as melhores práticas em segurança cibernética para proteger os Dados Pessoais durante a transferência internacional, incluindo o uso de conexões privadas e autenticação em múltiplos fatores, exigindo que seus parceiros implementem medidas e controles equivalentes ou superiores.

## 7. QUAIS SÃO OS DIREITOS DO TITULAR DE DADOS PESSOAIS?

Os dados dos titulares pertencem somente a ele e, reconhecendo isso, a legislação brasileira garante uma série de direitos, incluindo:

- Solicitar acesso aos Dados Pessoais que a V.tal usa e armazena;
- Solicitar a correção de Dados Pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Solicitar a anonimização, o bloqueio ou a eliminação dos Dados Pessoais se Tratados em desconformidade com a lei;
- Pedir que realizemos a portabilidade dos Dados Pessoais para um terceiro;
- Saber quais são as empresas com as quais compartilhamos dados;
- Apresentar oposição aos usos que fizermos dos Dados Pessoais;
- Solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em Tratamento automatizado de dados e obter informação dos critérios e procedimentos usados;
- Receber informações claras e completas sobre a possibilidade e as consequências de não fornecer consentimento, quando ele for solicitado pela V.tal;
- Revogar o consentimento fornecido; e
- Solicitar a divulgação completa das cláusulas utilizadas para a realização da Transferência Internacional de Dados, respeitando os segredos comerciais e industriais



Para segurança, sempre que o titular apresentar uma requisição para exercer direitos, podemos solicitar algumas informações ou documentos complementares para comprovação da sua identidade, buscando impedir fraudes. Isso é necessário para garantir a segurança e a privacidade de todos, visando a não divulgação de Dados Pessoais a pessoas indevidas.

Além disso, em certas circunstâncias, algumas solicitações podem não ser atendidas integralmente. Essas circunstâncias envolvem, por exemplo, casos nos quais: (i) o atendimento seja tecnicamente impossível, considerando as características da V.tal; (ii) o atendimento viole nossa propriedade intelectual ou segredo de negócio; (iii) o atendimento coloque em risco direitos de terceiros. O titular sempre será informado sobre essas circunstâncias.

## 8. POR QUANTO TEMPO A V.TAL ARMAZENA DADOS PESSOAIS

A V.tal possui uma política de retenção de Dados Pessoais alinhada com a legislação brasileira.

Assim, manteremos seus Dados Pessoais: (i) pelo período exigido por lei; (ii) até que o Tratamento de Dados Pessoais seja concluído, conforme mencionado abaixo, ou (iii) quando for aplicável uma das hipóteses previstas no art. 16º da LGPD. Dessa forma, trataremos seus Dados Pessoais, por exemplo, durante os prazos de prescrição aplicáveis ou enquanto for necessário para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

O Tratamento de Dados Pessoais será finalizado nos seguintes casos:

- Quando a finalidade para a qual os Dados Pessoais foram coletados for atingida e/ou os Dados Pessoais coletados não forem mais necessários ou relevantes para alcançar essa finalidade;
- Quando o Titular exercer seu direito de solicitar a interrupção do Tratamento e a exclusão de seus Dados Pessoais, quando aplicável; e
- Quando houver ordem legal nesse sentido.

Sempre que houver o término do Tratamento de Dados Pessoais conforme as situações mencionadas acima, salvo nas hipóteses de retenção e/ou armazenamento previstas pela legislação aplicável ou por este Aviso de Privacidade, os Dados Pessoais serão excluídos.

## 9. COMO A V.TAL PROTEGE DADOS PESSOAIS?

Nossa responsabilidade é cuidar dos Dados Pessoais e utilizá-los da maneira informada ao Titular. Para proteger dados, adotamos as práticas de segurança adequadas para as nossas atividades, incluindo criptografia, pseudonimização e anonimização de dados, controles de acesso e ferramentas de monitoramento de rede.

Nós trabalhamos para proteger a privacidade, mas, infelizmente, não é possível eliminar completamente o risco de eventuais falhas de segurança. Defeitos em hardwares ou softwares que não estejam sob nosso controle e outros fatores podem comprometer a segurança dos Dados Pessoais e, por isso, pedimos a ajuda de todos para manter um ambiente seguro. Caso ocorra uma violação dos Dados Pessoais sob nossa responsabilidade, comprometemo-nos a aplicar todos os esforços necessários para corrigir e mitigar as consequências desse incidente.

No entanto, a responsabilidade da V.tal será limitada aos danos diretos comprovadamente causados por falhas em suas medidas de segurança, não se responsabilizando por danos indiretos, lucros cessantes ou quaisquer outros prejuízos decorrentes de eventos fora de seu controle razoável, tais como ataques cibernéticos, falhas de sistemas de terceiros ou casos fortuitos e de força maior.



Ao adotar boas práticas de segurança em relação ao equipamento e aos Dados (como, por exemplo, não compartilhar a senha da sua conexão à internet com terceiros), o usuário contribui com a segurança de todos. Caso o usuário identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos dados, deve informar a V.tal imediatamente.

## 10. MUDANÇAS NO AVISO DE PRIVACIDADE:

Como estamos sempre buscando melhorar nossos produtos e serviços, podemos atualizar esta política para refletir as melhorias que realizamos. Caso ocorram mudanças significativas neste Aviso de Privacidade, os Usuários serão notificados a respeito.

## 11. DÚVIDAS?

Em caso de dúvidas ou assuntos envolvendo seus Dados Pessoais, entre em contato com a DPO, Maria Cecília Oliveira Gomes, através do canal de Proteção de Dados:

[pp-privacidadevtal@vtal.com](mailto:pp-privacidadevtal@vtal.com).