

TERMOS DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Este documento estabelece as condições de uso dos serviços prestados e a política de tratamento de dados pessoais adotada pela NEXO TELECOM LTDA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 20.463.916/0001-95, autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações, ANATEL, a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia, SCM, e pela NEXO CONTEUDOS DIGITAIS LTDA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 68.304.092/0001-37, provedora de Serviços de Valor Adicionado, SVA, ambas com sede na Rua Presidente Artur Bernardes, nº 25, Centro, Município de Mário Campos, Estado de Minas Gerais, CEP 32.470-000, doravante denominadas em conjunto NEXO, na qualidade de controladoras dos dados pessoais tratados no âmbito da prestação de seus serviços.

A presente Política tem por finalidade demonstrar transparência quanto à coleta, ao uso, ao armazenamento e à proteção dos dados pessoais dos usuários, assinantes e visitantes, esclarecendo os tipos de dados coletados, os motivos da coleta e a forma como o titular pode exercer seus direitos. O documento foi elaborado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018, com o Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/2014, e com a regulamentação da ANATEL aplicável à prestação do SCM, podendo ser atualizado sempre que houver alteração normativa relevante, razão pela qual se recomenda a consulta periódica desta seção.

1. ENCARGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Nos termos do artigo 41 da Lei nº 13.709/2018, a NEXO mantém canal próprio de comunicação com os titulares de dados pessoais e com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, disponibilizado através do endereço eletrônico privacidade@nexoconexao.com.br, por meio do qual o titular pode esclarecer dúvidas, apresentar reclamações e exercer os direitos previstos nesta Política e na legislação aplicável.

2. QUANDO E COMO OS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS

Os dados pessoais do usuário, assinante e visitante são coletados no momento da contratação dos serviços de SCM e de SVA, por ocasião do preenchimento de cadastro, da assinatura do Termo de Adesão e da instalação do serviço no endereço indicado; durante o acesso à área exclusiva do cliente, disponibilizada no site ou aplicativo da NEXO; no contato realizado com a Central de Atendimento, seja por telefone, chat ou demais canais eletrônicos disponibilizados; e durante a navegação no site institucional, por meio de cookies e tecnologias semelhantes. Os dados podem, ainda, ser obtidos por intermédio de terceiros, quando o titular autoriza expressamente a integração de seu cadastro com plataformas de pagamento, verificação de crédito ou outros serviços correlatos.

3. QUAIS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS

São coletados dados cadastrais do titular, tais como nome completo, CPF ou CNPJ, data de nascimento, endereço de instalação e de cobrança, telefone e endereço eletrônico, necessários à formalização e à execução do contrato de prestação de serviços. São coletados, também, dados financeiros relativos ao pagamento dos serviços contratados, incluindo forma de pagamento e histórico de faturas. No âmbito da prestação do SCM, são coletados e armazenados os



registros de conexão à internet, assim entendido o conjunto de informações referentes à data, hora de início e término, duração da conexão e o endereço IP utilizado, conforme determina o artigo 13 da Lei nº 12.965/2014. No âmbito da prestação do SVA, quando aplicável, são coletados os registros de acesso a aplicações de internet, nos termos do artigo 15 da mesma Lei. São coletados, ainda, dados relativos ao atendimento prestado ao titular, incluindo o histórico de chamados, o conteúdo das interações realizadas por chat e, quando informado previamente, a gravação de ligações para fins de qualidade e segurança, além dos dados de navegação no site institucional, obtidos por meio de cookies.

4. FINALIDADE DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais coletados são utilizados para viabilizar a contratação, a instalação, a manutenção e o suporte técnico dos serviços de SCM e de SVA; para o processamento de cobranças e a gestão financeira da relação contratual; para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias perante a ANATEL e demais órgãos competentes, incluindo a guarda dos registros de conexão e de acesso a aplicações exigida pelo Marco Civil da Internet; para o aprimoramento da experiência do usuário e da qualidade dos serviços prestados; e para o envio de comunicações relacionadas à execução do contrato, tais como avisos de vencimento, interrupções programadas e atualizações contratuais. O tratamento de dados pessoais para finalidade diversa das aqui previstas somente ocorrerá mediante comunicação prévia ao titular, observados os direitos e obrigações estabelecidos nesta Política.

5. BASE LEGAL PARA O TRATAMENTO

O tratamento dos dados pessoais pela NEXO fundamenta-se na execução do contrato de prestação de serviços firmado com o titular ou de procedimentos preliminares a ele relacionados, no cumprimento de obrigação legal ou regulatória a que a NEXO está sujeita, notadamente perante a ANATEL e o Marco Civil da Internet, no legítimo interesse da NEXO para a prevenção a fraudes, a segurança da rede e a melhoria dos serviços prestados, e, quando aplicável, no consentimento do titular, especialmente para finalidades de comunicação mercadológica e utilização de cookies não essenciais.

6. PRAZO DE ARMAZENAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

Os registros de conexão são mantidos sob sigilo, em ambiente controlado e seguro, pelo prazo de 1 (um) ano, nos termos do artigo 13 da Lei nº 12.965/2014. Os registros de acesso a aplicações de internet, quando tratados pela NEXO CONTEUDOS DIGITAIS LTDA na qualidade de provedora de aplicação, são mantidos pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos do artigo 15 da mesma Lei. Os demais dados pessoais são armazenados pelo período necessário ao cumprimento das finalidades descritas nesta Política, mantendo-se, após o encerramento da relação contratual, apenas quando exigido para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, ou mediante anonimização, nos termos do artigo 16 da Lei nº 13.709/2018.

7. SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS ARMAZENADOS

A NEXO adota medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão. Os dados relativos a



pagamentos são tratados por meio de protocolos de criptografia que asseguram a transmissão segura entre o servidor e o titular. A NEXO não se exime de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiros, como no caso de ataques de hackers, ou por culpa exclusiva do titular, como na hipótese de este transferir seus próprios dados a terceiros, comprometendo-se, em qualquer caso, a comunicar o titular e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados na ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, conforme o artigo 48 da Lei nº 13.709/2018.

8. COMPARTILHAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

Em razão da prestação conjunta e coordenada dos serviços de SCM e de SVA, os dados pessoais necessários à execução do contrato podem ser compartilhados entre a NEXO TELECOM LTDA e a NEXO CONTEUDOS DIGITAIS LTDA, na medida estritamente necessária ao cumprimento de suas respectivas obrigações, preservada a independência jurídica, operacional e contábil de cada sociedade. Os dados podem, ainda, ser compartilhados com a ANATEL e demais autoridades competentes, no cumprimento de obrigação legal ou de determinação judicial, bem como com prestadores de serviços terceirizados que auxiliam a NEXO nas atividades de cobrança, tecnologia da informação e suporte, os quais recebem acesso aos dados apenas na medida necessária à execução dos serviços contratados e encontram-se obrigados a manter a confidencialidade das informações.

9. COOKIES E DADOS DE NAVEGAÇÃO

O site e o aplicativo da NEXO utilizam cookies e tecnologias semelhantes, que são pequenos arquivos de texto armazenados no dispositivo do usuário e visitante, com informações relativas à navegação, tais como as páginas acessadas e o horário de acesso, permitindo à NEXO personalizar e aprimorar a experiência oferecida. O titular pode configurar seu navegador para recusar cookies, ressalvado que determinadas funcionalidades podem não operar corretamente caso essa configuração seja desabilitada.

10. DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS

Nos termos do artigo 18 da Lei nº 13.709/2018, o titular dos dados pessoais pode, mediante requisição dirigida ao canal indicado no item 1 desta Política, obter a confirmação da existência de tratamento, o acesso aos seus dados, a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados, a anonimização, o bloqueio ou a eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a lei, a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço, a eliminação dos dados pessoais tratados com base no consentimento, a informação sobre as entidades com as quais a NEXO compartilhou os dados e a revogação do consentimento, quando esta for a base legal aplicável. A NEXO responderá às requisições no prazo legal, podendo solicitar informações adicionais para a confirmação da identidade do titular.

11. AVISO DE ACESSO À ÁREA EXCLUSIVA E DE ATENDIMENTO

Ao acessar a área exclusiva do cliente ou ao iniciar atendimento pelos canais de chat e demais meios eletrônicos disponibilizados pela NEXO, o titular é informado de que os dados fornecidos e as interações realizadas serão tratados em conformidade com a presente Política de Privacidade e com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, podendo o



conteúdo do atendimento ser registrado para fins de comprovação, qualidade e segurança, sendo assegurado ao titular, a qualquer tempo, o exercício dos direitos previstos no item 10 desta Política.

12. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A NEXO reserva-se o direito de alterar esta Política de Privacidade a qualquer tempo, recomendando-se ao titular sua consulta periódica. As alterações produzirão efeitos imediatamente após sua publicação nos canais oficiais da NEXO, sendo os titulares previamente cadastrados comunicados sobre modificações relevantes. Na hipótese de fusão, incorporação ou alienação das sociedades que compõem a NEXO, os dados pessoais poderão ser transferidos aos novos controladores, para a continuidade da prestação dos serviços.

13. FORO

Para a solução de controvérsias decorrentes do presente instrumento aplica-se integralmente o Direito brasileiro, elegendo-se o foro da comarca da cidade onde o serviço foi contratado, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

NEXO TELECOM LTDA

PRESTADORA DE SCM

NEXO CONTEUDOS DIGITAIS LTDA

PRESTADORA DE SVA

