

Política de Privacidade

Introdução:

Este site e essa Política de Privacidade são de propriedade da Netserv (marca licenciada com exclusividade para Aue Provedor de Internet Ltda.)

A Netserv, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, estabeleceu uma normativa interna de proteção de dados através de medidas concretas de mapeamento do fluxo de dados, contratos específicos com fornecedores, termo de consentimento firmado com empregados e colaboradores e adequação dos seus Contratos de Prestação de Serviços.

O propósito dessa Política de Privacidade é dar transparência à forma como se dá a coleta e o tratamento dos dados fornecidos pelos clientes, seja ao acessar o site da Netserv, seja ao contratar nossos serviços.

Buscamos garantir que os dados de caráter pessoal sejam tratados de forma adequada e sigam as diretrizes estabelecidas na legislação nacional.

As Premissas da Netserv:

1 - A coleta e o tratamento de dados observam o princípio fundamental de privacidade dos clientes, seja através da garantia da confidencialidade desses dados, seja através de técnicas de anonimização e pseudoanonimização.

2 - A Netserv garante a aplicação de controles de segurança e implantação de níveis de acesso diferenciados aos sistemas, a fim de mitigar o risco de vazamento de dados e demais ameaças à segurança das informações.

Sobre a coleta e uso de Informações pessoais:

1 - A coleta de dados pessoais se dá para fins de execução de contrato de prestação de serviços, bem como para fins de adequação à regulação dos serviços de telecomunicações.

2 - A adoção de medidas protetivas à privacidade e segurança dos dados se dá desde a concepção do serviço (privacy by design). A Netserv entende “tratamento de dados” como toda e qualquer 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.

3 - A coleta dos dados sempre observa a autorização do cliente (OPT-IN) através de formulários padrão e preenchidos pelo próprio cliente através do uso do site.

4 - As informações podem ser utilizadas pela Netserv para o envio de ofertas de serviços e a fim de proporcionar uma melhor experiência do cliente e satisfação com relação aos nossos serviços.

5 - As informações são coletadas no momento do cadastro da venda, seja por parceiro de vendas, seja diretamente na central de Atendimento, ou ao acessar nosso site.

6 - A Netserv poderá fazer uso de cookies para confirmar sua identidade, personalizar seu acesso e acompanhar a utilização de nosso site. Os cookies são informações enviadas pelo servidor do site Netserv ao computador do usuário para identificação. Com isso, podemos identificar quantas pessoas visitam o site, como um grupo de usuários o utiliza e quais são as páginas preferidas pelo público. A informação não nos permite identificar o usuário, tampouco seu endereço. Ela apenas permite que, a partir de tendências de navegação, aprimoremos a navegabilidade do site. A aceitação dos cookies pode ser livremente alterada na configuração de seu navegador de internet.

7 - Em nosso site podem existir links que levam a outras páginas que ficam fora de nosso site/servidor. Esses links são disponibilizados apenas para sua conveniência. Não nos responsabilizamos pelo conteúdo ou material que possa ser encontrado nesses sites. As operações e o conteúdo desses sites estão fora de nosso controle e, a utilização desses sites, dos produtos e serviços anunciados ou vendidos nesses sites é de total responsabilidade do usuário.

8 - Não nos responsabilizamos por qualquer prejuízo, direto ou indireto, que possa surgir em virtude da utilização de nosso site ou de qualquer outro site que esteja disponível por meio de link disponível em nosso site.

9 - Todas as informações são tratadas em sistemas internos da Netserv, dotados de controle de acesso e treinamento adequado para os usuários.

Do Tratamento dos Dados:

1 - Em alguns casos, conforme política de classificação de dados, a informação pode ser compartilhada com empresas parceiras e fornecedores, sujeitos às mesmas regras de confidencialidade, privacidade e controles de segurança, estabelecidas através de acordos de confidencialidade assinados entre as Partes.

2 - A Netserv está comprometida com a transparência no uso das informações dos clientes, sempre em busca de adequação da sua oferta de serviços contratados e da experiência diferenciada do cliente.

3 - A Netserv coleta:

- a) Dados pessoais: Nome, endereço, RG, CPF, telefone, email, data de nascimento (quando relevante). Não solicitamos através do site ou através de e-mail quaisquer informações bancárias ou relativas a qualquer meio de pagamento. Caso o cliente opte pelo pagamento dos serviços através de cartão de crédito, o setor financeiro da empresa, através do telefone da central de atendimento, entrará em contato para coleta de dados e a ligação poderá ser gravada.
- b) Endereço IP: A Netserv fará a coleta de informações de endereços de IP e logs de acesso (dados de conexão, data e hora) utilizado pelo terminal

do cliente para o envio e recebimento de pacotes de dados, nos termos exigidos pelo Marco Civil da Internet. A Netserv é proprietária do endereço IP alocado para o cliente na oferta de serviços e o cancelamento do contrato implicará na restituição desse endereço à Netserv.

- c) **Análise de Crédito:** A Netserv realiza a análise de crédito do cliente para a venda de serviços, junto ao Serasa, ao SCPC e Sistema de Cadastro Positivo. Tais informações podem ser excluídas de nossa base de dados através de pedido específico encaminhado pelo Cliente, conforme estabelecido abaixo.

4 - A Netserv poderá, a partir de política de classificação de dados, fazer uso de técnicas de anonimização de dados (dados pessoais relativos a um titular que não possa ser identificado) e pseudoanonimização (com uso de elementos de identificação encriptados), a fim de permitir pesquisas, análises de tráfego e otimização de desempenho de rede e oferta de serviços.

5 - A política interna de segurança das informações baseia-se em adoção de técnicas de criptografia para dados financeiros, permissões de acesso diferenciadas, rotinas de treinamento de uso de sistemas, manutenção de programas de gerenciamento de vulnerabilidades e acompanhamento e testes regulares de rede, gerenciamento do consentimento e do ciclo de vida dos dados, além da atualização anual de DPIA e elaboração de plano de ação e reporte em caso de incidentes.

Das exceções:

1 - Exceções de compartilhamento das suas informações são aplicáveis em casos de solicitações judiciais feita pelos órgãos competentes, que serão disponibilizadas sem conhecimento do cliente, conforme abaixo fundamentado:

1.1 O Marco Civil da Internet, em seu artigo 10, diferencia as hipóteses nas quais autoridades públicas podem ter acesso a dados cadastrais e a registros de conexão.

1.2. Os registros de conexão somente podem ser disponibilizados para o requisitante se a entrega for autorizada por ordem judicial (art. 10, §1º). Já os dados cadastrais podem ser disponibilizados diretamente para autoridades administrativas, sem necessidade de ordem judicial, se e quando possuem competência legal para a requisição (art. 10, § 3º). Além disso, o art. 11 do Decreto no 8.771/2016, que regulamenta alguns aspectos do Marco Civil da Internet, determina que a autoridade administrativa deve indicar no pedido o fundamento legal de competência expressa para o acesso e a motivação para o pedido de acesso aos dados cadastrais.

1.3. Atualmente, autoridades policiais e do Ministério Público possuem autoridade para requisição de dados cadastrais no âmbito de aplicação da Lei das Organizações Criminosas e da Lei dos Crimes de Lavagem de Dinheiro. Nesse sentido, a Netserv adota a interpretação mais protetiva para a privacidade dos usuários e se entende que essas são as duas únicas autoridades administrativas investidas de competência legal para requisitar dados cadastrais

sem ordem judicial no âmbito de investigações destes crimes. Em outros casos, a ordem judicial ainda seria necessária para a entrega de dados cadastrais.

1.4. Entretanto, algumas autoridades policiais, em razão da Lei nº 12.830/2013, que dispõe sobre a investigação criminal conduzida pelo delegado de polícia, reivindicam autoridade de requisitar informações, independentemente do crime investigado (art. 2, §2º). Nesse aspecto específico, caso haja mudança da política nacional ou determinação do STF, essa política de privacidade poderá sofrer alterações. Por enquanto, fica estabelecido que:

- a) A Netserv promete obedecer a legislação vigente ao fornecer dados de clientes a autoridades públicas.
- b) A Netserv promete fornecer dados cadastrais por requisição (sem ordem judicial) apenas a autoridades administrativas competentes, identificando-as. Em outros casos, a Netserv exige ordem judicial.
- c) A Netserv promete fornecer registros de conexão apenas mediante ordem judicial.
- d) A Netserv ainda faz uso de CG-NAT em sua rede.
- e) A Netserv contesta todo e qualquer pedido abusivo de acesso a dados de usuários, ou seja, aqueles que extrapolavam as prerrogativas legais da autoridade autora do pedido e/ou eram desproporcionais, em razão de sua falta de clareza e precisão sobre dados requeridos e motivação, ou por qualquer outra razão que comprometa o direito à privacidade de usuários. O Decreto nº 8.771/2016 estabelece que as autoridades administrativas devem indicar o fundamento legal de sua competência, a motivação do pedido de dados e que são vedados pedidos coletivos que sejam genéricos ou inespecíficos.

Dos Direitos dos Clientes:

1 - A Netserv disponibiliza o canal de atendimento juridico@netserv.com.br a fim de que o cliente possa exercer seus direitos de acesso e cancelamento de recebimentos de mensagens de cunho publicitário.

2 - A manutenção das informações dos usuários observam os prazos legais previstos no Marco Civil da Internet e durante o tempo necessário para a prestação adequada do serviço contratado.

3 - As senhas fornecidas pela Netserv são de uso pessoal e intransferível: não devem ser compartilhadas com ninguém para segurança e proteção das suas informações.

3.1. Ao criar suas senhas, lembre-se de adotar um maior rigor, criando senhas com no mínimo oito caracteres, contendo letras maiúsculas, minúsculas, números e caracteres especiais.

3.2. Mantenha sempre ativo e atualizado um antivírus de sua confiança, em todos os seus dispositivos que acessam a internet.

4 - A Netserv recomenda que, caso o usuário do site seja menor de 18 anos, informe aos pais ou responsáveis sobre sua intenção de solicitar contato de nossa empresa ou assinar qualquer lista de email de nosso site. Recomendamos aos pais que se envolvam com a utilização da Internet por parte de seus filhos, certificando-se das atividades nas quais eles participam pela Rede.

5 - A Netserv garante o direito de conhecimento e de opt-out das informações dos clientes e adotará os esforços razoáveis para atender à essa natureza de solicitação.

6 - Não há garantia de portabilidade de dados coletados pela Netserv em função da coleta promovida e em razão do seu propósito específico para a prestação dos serviços.

7 - Os direitos do cliente não serão respeitados pela Netserv caso haja qualquer inveracidade ou ilegitimidade através do uso indevido de informações de terceiros pelo cliente.

Do Encarregado:

1 – A Netserv informa que a encarregada pela proteção de dados na empresa é a Cristiane Sanches de Souza Corrêa, que poderá ser contatada pelo e-mail cristiane@netserv.com.br

2 – A Netserv se reserva o direito de alterar, a qualquer tempo, essa Política de Privacidade.

3 - Se você tiver qualquer dúvida sobre nossa política de privacidade, por favor, contate-nos pelo e-mail: juridico@netserv.com.br