



AVISO DE PRIVACIDADE PARA CLIENTES

A Client Co Serviços de Rede Nordeste S.A. (“Nio” ou “Nós”) está comprometida em informar os seus Clientes (“Cliente” ou “Você”) acerca do Tratamento dos seus Dados Pessoais coletados, utilizados, armazenados ou de outra forma tratados no contexto da relação entre a Nio e o Cliente. Este Aviso de Privacidade para Clientes (“Aviso”) visa a fornecer informações claras e precisas aos Clientes da Nio sobre o Tratamento de Dados Pessoais realizado por Nós, sendo aplicável a todos os Clientes da Nio.

O presente documento tem como objetivo apresentar de forma objetiva as características e as hipóteses de Tratamento de seus Dados Pessoais. A Nio se compromete a tratar os Dados Pessoais dos Clientes com respeito à sua privacidade, cumprindo as leis, regulamentos de privacidade e proteção de dados e nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei nº 13.709/2018 (“LGPD”).

O Aviso está em vigor por prazo indeterminado, podendo ser revisada e atualizada sempre que necessário.

2. 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.



3. QUEM É O CONTROLADOR DE SEUS DADOS PESSOAIS?

A Nio, na qualidade de Controladora, será responsável por tomar as decisões relacionadas aos Dados Pessoais processados no contexto da relação estabelecida com Você.

4. COMO OS SEUS DADOS SÃO TRATADOS?

Seus dados pessoais podem ser tratados de diferentes formas e para diferentes finalidades:

-  **Coleta**
Podemos coletar dados pessoais conforme nos relacionamos com você, seja através de nossos canais digitais ou em outros tipos de atendimento;
-  **Armazenamento**
Após a coleta, os seus dados são armazenados de forma segura nos nossos bancos de dados locais ou em serviços na nuvem (cloud platform);
-  **Processamento**
Utilizamos ferramentas com tecnologia avançada para processar suas informações de forma segura e oferecer a você os melhores produtos e serviços; e
-  **Compartilhamento**
Podemos compartilhar dados com parceiros, órgãos reguladores ou áreas internas da Nio, para executar nossos serviços ou atender obrigações legais/regulatórias.



5. DADOS PESSOAIS QUE TRATAMOS E SUAS FINALIDADES

A Nio precisa tratar seus Dados Pessoais para cumprimento de contrato, obrigação legal ou regulatória, e exercer seus direitos regularmente.

Os Dados Pessoais que a Nio trata podem incluir, mas não se limitam a:

Cientes e ex-Cientes

Dados cadastrais

Nome, CPF, RG, CNH, data de nascimento, gênero, profissão, idade, fotos, estado civil, nacionalidade, naturalidade, filiação, usuário/login, telefone/celular, e-mail, faixa etária, endereço.

Dados de perfil

Informações sobre consumo/uso de serviços, produto contratado, região de contratação, faixa etária, preferências informadas em pesquisas.

Dados financeiros:

Dados bancários ou de cartões de crédito e débito (nome do titular, nº do cartão, data de validade, etc.), informações da fatura e de outras formas de pagamento, score de crédito, contestações, atrasos de conta, registro de crédito, informações sobre renda e classe econômica.

Dados de navegação

IP, atividade do sistema, data, hora, URL, registros de conexão à Internet e de acesso às aplicações da Nio, IMEI, histórico e informações de navegação na Internet, dados coletados por cookies.

Dados de segurança

Gravações de chamadas feitas para o SAC da Nio, dados de geolocalização e de outros que possibilitam saber a sua localização em tempo real, por meio de coordenadas de latitude e longitude e um raio de precisão.

Não Clientes

Dados cadastrais

Nome, CPF, data de nascimento, telefone/celular, e-mail, endereço.

Dados financeiros

Dados bancários ou de cartões de crédito e débito (nome do titular, nº do cartão, data de validade, etc.).

Dados de navegação

IP, atividade do sistema, data, hora, URL, registros de conexão à Internet e de acesso às aplicações da Nio, IMEI, histórico e informações de navegação na Internet, dados coletados por cookies.

Os Dados Pessoais mencionados acima podem ser fornecidos diretamente por Você através da navegação em nosso site, ao solicitar informações sobre os serviços, no acesso ao portal do Cliente, em interações em anúncios ou propagandas ou no envio de mensagens aos nossos canais de atendimento. Além disso, podemos obter os dados a partir de terceiros, como consultores, empresas de marketing, em atendimento de solicitações ou processos da Anatel, Procon ou Autoridades Judiciais, e serviços por Nós contratados para análise de crédito. Existe ainda a coleta de informações automáticas, feitas por meio de cookies e tecnologias correlatas.

Os dados mencionados servirão para as seguintes finalidades:

Execução dos nossos Serviços

Podemos tratar os dados para administração e implementação do contrato firmado com o Cliente, abrangendo todas as ações necessárias para a realização das atividades da Nio, incluindo, mas não se restringindo ao fornecimento de serviços e produtos para Cliente, celebração e rescisão de aditivos, registros em sistemas, efetuação de pagamentos, monitoramento do uso do objeto do contrato, entre outros;

Oferta de Produtos e Serviços

A Nio está em constante evolução e, por isso, sempre buscamos oferecer os melhores produtos e ofertas.

Comunicação com o Cliente

Os dados podem ser tratados para a realização de comunicações e recebimento de demandas de Clientes;

Obrigações Legais e Regulatórias

Também podemos tratar os dados para atender a obrigações legais ou regulatórias, assim como a políticas e normas internas da Nio.

Exercício de Direitos

Os dados podem ser tratados para cobrança e recebimento de valores devidos, bem como para exercer outros direitos previstos em lei, como, por exemplo, defesa em processos judiciais.

Melhorar Produtos e Serviços

Também podemos tratar os seus dados para avaliar a performance dos nossos serviços e desenvolver novos produtos.

As hipóteses descritas acima dizem respeito à finalidade de tratamento de dados de Clientes e ex-Clientes. Para os dados de não Clientes, os dados listados serão tratados para oferta e produtos e serviços.

6. COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?

Há a possibilidade de a Nio compartilhar seus Dados Pessoais com terceiros, autoridades competentes ou parceiros de negócios que sejam relevantes para a realização do contrato. Esse compartilhamento ocorrerá com base nos critérios e para as finalidades descritas a seguir.

Prestadores de serviços ou parceiros comerciais

Podemos compartilhar os seus Dados Pessoais com prestadores de serviços contratados pela Nio ou parceiros comerciais para as seguintes finalidades: (a) fornecimento de softwares e sistemas utilizados pela Nio no exercício de suas funções e/ou outras tecnologias da informação; (b) defesa em processos administrativos ou judiciais envolvendo a Nio; (c) contratação de consultorias, assessorias, especialistas e prestadores de serviços para ajudar nas atribuições da Nio relacionadas ao contrato firmado com Você (como escritórios de advocacia, empresas de crédito e cobrança, e empresas de Soluções de Mercado de Gestão de risco documental, de informações, de segurança e prevenção à fraudes, entre outras); (d) atendimento ao cliente, como call centers; e (e) administração de contratos com demais terceiros.

Requisição de autoridade competente

A Nio também poderá compartilhar os seus Dados Pessoais com terceiros (incluindo órgãos governamentais) para responder a investigações, ações judiciais, processos legais ou para investigar, prevenir ou tomar providências em relação a atividades ilegais, suspeitas de fraude ou situações que representem ameaças potenciais à segurança física de qualquer indivíduo, ou conforme exigido pela legislação.

7. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DOS DADOS PESSOAIS

A Nio poderá transferir alguns de seus Dados Pessoais a prestadores de serviços situados no exterior, incluindo sistemas de comunicação, e-mail, armazenamento em nuvem, entre outros serviços.

A Nio assegurará que as transferências de Dados Pessoais para o exterior estejam em conformidade com o que é determinado pela LGPD e pela regulamentação da ANPD sobre o tema. Dessa forma, a transferência será realizada enquanto a finalidade do Tratamento dos Dados Pessoais envolvidos se mantiver, conforme estipulado neste Aviso.

A Nio se compromete a adotar as melhores práticas em segurança cibernética para proteger os seus 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.

Você poderá solicitar esclarecimentos e exercer seus direitos relacionados à transferência internacional de seus Dados Pessoais, conforme estabelecido no item 09 deste Aviso.



8. POR QUANTO TEMPO VAMOS RETER SEUS DADOS PESSOAIS?

Armazenamos e mantemos 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 Cliente exercer seu direito de solicitar a interrupção do Tratamento e a exclusão de seus Dados Pessoais e efetuar essa solicitação; e

Quando houver ordem legal nesse sentido.

Nessas situações em que o Tratamento de Dados Pessoais é encerrado, salvo nas hipóteses de retenção e/ou armazenamento previstas pela legislação aplicável ou por este Aviso de Privacidade de Clientes, os Dados Pessoais serão excluídos.



9. DIREITOS DO TITULAR EM RELAÇÃO AOS DADOS PESSOAIS TRATADOS

A LGPD garante certos direitos ao Titular em relação aos seus Dados Pessoais, na qualidade de Titulares de Dados. Esses direitos incluem, mas não se restringem a:

- Obter informações claras e detalhadas sobre o Tratamento de seus Dados Pessoais, incluindo as situações de compartilhamento.
- Pedir acesso aos seus Dados Pessoais e/ou a confirmação da existência do Tratamento.
- Pedir a correção de quaisquer Dados Pessoais que estejam imprecisos, incompletos ou desatualizados.
- Opor-se às atividades de Tratamento, solicitar a Anonimização e a exclusão de Dados Pessoais que sejam desnecessários, excessivos ou que tenham sido tratados em desacordo com a LGPD.
- Solicitar a portabilidade de seus Dados Pessoais.
- Revogar o consentimento a qualquer momento, caso a Nio trate seus Dados Pessoais com base nesse consentimento, e solicitar sua exclusão.
- Pedir informações sobre as entidades públicas e privadas com as quais a Controladora compartilhou os Dados Pessoais.
- Pedir informações sobre a possibilidade de não conceder consentimento e sobre as consequências dessa recusa.
- Solicitar a revisão de decisões automatizadas que possam impactar seus interesses.
- Fazer uma petição em relação aos seus Dados Pessoais junto à ANPD.
- Solicitar a divulgação completa das cláusulas utilizadas para a realização da Transferência Internacional de Dados, respeitando os segredos comerciais e industriais.

O Titular poderá exercer esses direitos entrando em contato pelo canal disponível em nosso site ou neste Aviso (vide item 12). Faremos o possível para atender suas solicitações no menor tempo viável, respeitando os prazos estabelecidos pela LGPD, e manteremos você informado sobre o progresso do pedido.

Para garantir sua segurança e um tratamento adequado dos Dados Pessoais, poderemos verificar sua identidade antes de atender suas solicitações de forma ágil. Informamos que, na ausência das evidências necessárias para comprovar sua legitimidade como titular dos dados, a solicitação poderá ser negada.

10. COMO PROTEGEMOS OS SEUS DADOS

A Nio adota medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger seus Dados Pessoais contra Tratamentos não autorizados ou ilegais, bem como contra perdas acidentais, destruição ou danos. Seus Dados Pessoais são armazenados de forma segura em dispositivos protegidos, que serão acessados por um número restrito de pessoas com razões legítimas para este acesso.

Apesar de nossos melhores esforços para proteger a sua privacidade e preservar os seus Dados Pessoais, é fundamental que você esteja ciente de que nenhuma transmissão de informações é absolutamente segura. Logo, não podemos garantir que todas as informações que recebemos e/ou enviamos estejam isentas de acessos não autorizados, que podem ocorrer por meio de métodos ilícitos, como vírus ou invasões de banco de dados. 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 Empresa 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.

Ainda, é de responsabilidade única e exclusiva do Titular os acessos realizados através de seu login e cadastro, devendo adotar todas as medidas necessárias para garantir a segurança de suas informações de acesso. O Titular compromete-se a manter a confidencialidade de seu login e senha, não os divulgando a terceiros, e a informar imediatamente a Nio sobre qualquer uso não autorizado de sua conta ou qualquer outra violação de segurança de que tenha conhecimento. A Nio não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes do uso indevido das credenciais de acesso do Titular.

11. ALTERAÇÕES A ESTE AVISO DE PRIVACIDADE

A Nio se reserva o direito de modificar este Aviso de Privacidade para Clientes a qualquer momento, por meio da divulgação da versão atualizada. Caso ocorram mudanças significativas neste Aviso de Privacidade para Clientes, o Cliente será notificado a respeito.



12. ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

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-privacidadenio@niointernet.com.br