



# Política de Privacidade

Atualizada em 20 de julho de 2020

Esta é a nossa Política de Privacidade, que mostra em detalhes as diretrizes da Oi para o tratamento dos dados, físicos ou digitais, fornecidos por clientes e não clientes, pessoas físicas que usam nossos serviços. Esta política é regulada pela Lei Geral de Proteção de Dados, a LGPD (Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018), e outras normas aplicáveis.

Esta Política de Privacidade foi criada com base no princípio da transparência e de acordo com seus direitos, que são garantidos pela Oi por meio das práticas que estão neste documento. Por isso, é importante que você leia atentamente esta página.

Em alguns casos, se você decidir não nos fornecer os seus dados pessoais informados como necessários, talvez não possamos fornecer nossos produtos ou serviços.

## O tratamento dos seus dados pessoais

- A Oi é a responsável pelo tratamento dos dados pessoais e não pessoais informados por você.
- Dado pessoal é toda informação capaz de identificar ou tornar você identificável.
- Seus dados pessoais serão coletados apenas para finalidades específicas, legítimas e limitadas à necessidade de tratamento, e não podem ser tratados posteriormente de uma forma incompatível com essas finalidades.
- Se você for menor de idade, a Oi poderá coletar seus dados pessoais, desde que isso seja feito com o consentimento específico de pelo menos um dos seus pais ou pelo seu responsável legal.
- A partir do momento em que lê e concorda com esta Política de Privacidade, você estará ciente da realização do tratamento dos seus dados pessoais, nos termos indicados a seguir.

## Que dados a Oi coleta?

Seus dados pessoais tratados e a forma de coleta poderão variar de acordo com os serviços contratados por você ou de acordo com a forma de uso dos seus serviços. Não importa se a coleta for feita a partir da inserção voluntária dos dados por você nas plataformas da Oi, de forma

automática quando usa nossos serviços, quando acessa nossos sites ou qualquer outra forma de interação com a Oi. Veja que dados são esses:

### **Coletamos seus dados de cadastro e contrato**

- Seu nome, número de CPF, número de RG, número de passaporte, filiação, endereço (físico ou e-mail), número de telefone celular e residencial, número ICCID (cartão SIM), data de nascimento, nacionalidade e profissão.
- Número de CPF, filiação, dados bancários, números de boleto, fatura ou débito em conta e gênero.
- Conteúdo de instrumentos de mandato (procurações) utilizados para ações de contratação ou gestão de contratos de serviços prestados pela Oi e número de telefone comercial.

### **Coletamos suas informações financeiras**

- Informações da fatura, como histórico, datas de pagamento, valores em aberto ou pagamentos recebidos.
- Informações do cartão de crédito ou débito, da conta bancária e outras informações bancárias.

### **Coletamos seus dados de localização**

Dados de localização aproximada, quando você tiver ativado a funcionalidade de localização que utiliza os dados do Sistema de Posicionamento Global (GPS) ou outra tecnologia, e quando referentes aos sinais identificados pelas estações de base da rede móvel da Oi.

### **Coletamos seus dados sobre o modo de uso do site e dos aplicativos da Oi**

O histórico sobre o modo de uso e navegação realizada por você nos mais diversos meios e plataformas disponibilizados pela Oi.

### **Coletamos seus dados de atendimento**

As informações prestadas nos serviços de atendimento ao cliente, através de qualquer meio disponibilizado pela Oi.

### **Coletamos seus dados de tráfego**

- A duração das ligações, o uso e a quantidade dos pacotes ou da conexão de dados. Ou como você está usando os dados.
- As informações do perfil de consumo.

## Coletamos dados estatísticos

A Oi faz o levantamento de informações de logs de uso para mapear o perfil de tráfego de voz e dados.

# Para quais finalidades a Oi usa seus dados pessoais?

Veja agora os motivos pelos quais tratamos seus dados pessoais e os fundamentos legais em que nos baseamos para podermos tratá-los de forma adequada.

Finalidade do tratamento	Dados tratados	Base legal
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atendimento de solicitações para prestação de serviço.</li><li>• Faturamento e processamento de pagamento dos serviços contratados.</li><li>• Atendimento direto, indireto ou, ainda, através de terceiros autorizados pela Oi.</li><li>• Prestação de serviços de roaming.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dados de cadastro e contrato</li><li>• Informações financeiras</li><li>• Dados de tráfego</li><li>• Dados de atendimento</li><li>• Número ICCID (Cartão SIM)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Execução de contrato</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conduzir o planejamento de negócios.</li><li>• Geração e análise de indicadores, relatórios e previsões.</li><li>• Acompanhamento e análises de desempenhos.</li><li>• Estratégia de comunicação.</li><li>• Estratégia de vendas.</li><li>• Auditoria de qualidade.</li><li>• Gestão de controles.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dados de atendimento</li><li>• Dados estatísticos</li><li>• Informações financeiras</li><li>• Dados de localização</li><li>• Dados de tráfego</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Legítimo interesse</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prevenção de fraude, uso fraudulento dos serviços Oi e demais medidas que promovam a segurança do usuário na fruição dos serviços contratados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dados de cadastro e contrato</li><li>• Informações financeiras</li><li>• Dados de tráfego</li><li>• Dados de localização</li><li>• Número ICCID (Cartão SIM)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prevenção à fraude e à segurança do titular</li><li>• Legítimo interesse</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inovação e evolução dos serviços, de acordo com o nível de serviço prestado aos usuários.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dados de localização</li><li>• Dados sobre o modo de uso do site e aplicativos</li><li>• Dados de atendimento</li><li>• Dados de tráfego</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Legítimo interesse</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise de tráfego, criando relatório de gestão de forma agregada e estatístico, visando a melhoria da prestação desses serviços sem que os usuários sejam identificados individualmente.</li> <li>• Metodologia analítica ("Big Data Analytics") com foco no conjunto de dados variados para identificação de perfil e comportamento com implementação de medidas rigorosas de segurança, garantindo a proteção dos dados pessoais, tornando-os anonimizados sempre que possível.</li> <li>• Aperfeiçoar o uso e a experiência do usuário em nossos serviços.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidade de ofertas, promoções, lançamentos e materiais publicitários ou informativos relativos aos serviços da Oi ou de seus parceiros, bem como de terceiros.</li> <li>• Uso de localização e metodologia analítica sobre comportamento de uso, padrões e tendências.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados de cadastro e contrato</li> <li>• Dados sobre modo de uso do site e aplicativos</li> <li>• Dados de tráfego</li> <li>• Dados de localização</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legítimo interesse</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentar publicidade mais relevante de seus parceiros ou de terceiros em seus canais.</li> <li>• Metodologia analítica ("Big Data Analytics") com foco no conjunto de dados variados para criação de público-alvo segmentado e, sempre que possível, anonimizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados de cadastro e contrato</li> <li>• Dados sobre modo de uso do site e aplicativos</li> <li>• Dados de tráfego</li> <li>• Dados de localização</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legítimo interesse</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envio de informações, relatórios e indicadores à Anatel.</li> <li>• Envio de informações, relatórios e pareceres ao Procon e demais órgãos e autoridades competentes.</li> <li>• Quebra de sigilo telefônico, em determinados casos, quando solicitado por autoridade policial, Ministério Público e ordens judiciais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados de cadastro e contrato</li> <li>• Dados de atendimento</li> <li>• Informações financeiras</li> <li>• Dados de tráfego</li> <li>• Dados de localização</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento de obrigação legal ou regulatória</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efetuar, exercer ou defender ações judiciais.</li> <li>• Resposta a ofícios e cumprimento de liminares.</li> <li>• Defesa em processos administrativos, relacionados aos órgãos de defesa do consumidor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados de cadastro e contrato</li> <li>• Dados de atendimento</li> <li>• Informações financeiras</li> <li>• Dados de tráfego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exercício regular de direitos</li> </ul>

## As bases legais para tratamento de dados

A Oi poderá realizar o tratamento dos seus dados pessoais amparada nas seguintes bases legais:

- Para a correta execução do contrato ou prestação do serviço contratado, ou até mesmo para eventuais procedimentos preliminares necessários, e também para o atendimento das suas eventuais solicitações.
- Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória.
- No atendimento ao seu legítimo interesse ou ao interesse do Grupo Oi, incluindo, mas não se limitando, ao apoio e promoção de suas atividades e na proteção, em relação aos titulares, do exercício regular de seus direitos ou prestação de serviços que os beneficiem de alguma forma.
- Mediante o fornecimento do seu consentimento, através de manifestação livre, informada e inequívoca, para uma finalidade determinada.
- Para medidas de prevenção à fraude e à sua segurança.
- Para o exercício regular de direitos no âmbito de processos judiciais ou administrativos.
- Para uso compartilhado de dados com a Administração Pública, para o tratamento necessário à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres.

## Quais são os seus direitos

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) confere a você direitos sobre seus dados pessoais, conforme mostramos a seguir.

**Direito de acesso e de confirmação de tratamento:** você tem o direito de confirmar a existência de tratamento dos seus dados pessoais e também de acesso e requisição de cópia desses dados, ressalvadas as hipóteses de sigilo legal.

**Direito de correção:** você também tem o direito de solicitar a retificação, atualização ou complementação dos seus dados pessoais.

**Direito de eliminação:** você pode solicitar a exclusão dos seus dados pessoais, exceto se aplicável outra hipótese legal que impeça a exclusão ou que torne necessária a continuidade do tratamento.

**Direito de objeção:** você pode solicitar, temporária ou permanentemente, a interrupção do tratamento de todos ou alguns dos seus dados pessoais, exceto se aplicável outra hipótese legal que impeça a exclusão ou que torne necessária a continuidade do tratamento.

**Direito de portabilidade:** você pode pedir seus dados pessoais de forma estruturada, de forma que possam ser transmitidos a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante solicitação.

**Anonimização:** você pode solicitar que seus dados pessoais tratados se tornem anônimos, podendo requerer o bloqueio ou a eliminação daqueles considerados desnecessários ou excessivos para finalidade aplicável ao caso concreto ou na hipótese de eventual tratamento em desacordo com a legislação aplicável. Exceto se aplicável outra hipótese legal que impeça a anonimização, bloqueio ou eliminação desses dados ou que torne necessária a continuidade do seu tratamento.

**Informações de compartilhamento:** você pode pedir informações sobre entidades públicas ou privadas com as quais seus dados pessoais foram compartilhados para o cumprimento das finalidades previstas nesta Política de Privacidade, com exceção dos casos de sigilo legal.

**Consentimento:** você também pode fornecer e revogar, a qualquer momento, o consentimento anteriormente dado à Oi mediante manifestação expressa, além de solicitar informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as eventuais consequências da negativa.

Você pode exercer esses direitos a qualquer momento. Basta enviar uma mensagem para o e-mail [PP-PrivacidadeDireitoTitular@oi.net.br](mailto:PP-PrivacidadeDireitoTitular@oi.net.br)

Você reconhece que os termos dos direitos citados nesta página serão assegurados nos termos legais e regulatórios aplicáveis em cada caso concreto.

## **Eliminação e anonimização**

Para atender determinadas exigências legais estabelecidas pelos órgãos reguladores, com exceção de determinação judicial, não poderão ser eliminados ou anonimizados dados que sejam inerentes à prestação do serviço pela Oi, como dados cadastrais, dados de cobrança, dados de localização e dados de tráfego.

## **Compartilhamento dos dados**

A Oi não compartilha os seus dados pessoais com empresas, organizações ou terceiros, apenas nestes casos abaixo, e sempre de acordo com esta Política de Privacidade e outras medidas de segurança e de confidencialidade adequadas:

- Entre empresas do Grupo Oi para manutenção, promoção e melhoria dos serviços.
- Para parceiros comerciais no desenvolvimento de promoções e ações comerciais conjuntas com a Oi.
- Para prestadores de serviço de marketing, como envio de e-mail marketing, SMS e veiculação de anúncios online.
- Para parceiros de vendas e lojas franqueadas, na colaboração às vendas de produtos e serviços fornecidos pela Oi.
- Para terceiros contratados ou autorizados para cuidados relacionados à execução ou gestão dos serviços Oi, como, por exemplo, prestadores de serviço de suporte técnico e reparo de serviços, análise de dados, consultoria, impressão de faturas, consultas ao sistema de proteção ao crédito e centrais de atendimento ao cliente.
- Para autoridades governamentais, como, por exemplo, autoridades policiais, Ministério Público, Tribunais de Justiça, órgãos de defesa do consumidor ou Anatel, por conta de obrigação legal, regulatória, ordem judicial ou demais solicitações de autoridades com poderes para tanto, para proteger de prejuízos à propriedade ou à segurança do Grupo Oi ou de seus clientes, conforme solicitado ou permitido por lei.
- Para instituições de proteção ao crédito, para reduzir o risco de crédito e o uso fraudulento dos serviços Oi.
- Para terceiros, não previstos aqui, mediante o seu consentimento específico.
- Para agências de cobranças de dívidas, em casos de inadimplência.
- Para terceiros, em razão de reestruturação societária no Grupo Oi.

A Oi solicitará a você o consentimento específico para compartilhar qualquer dado pessoal sensível.

## **Uso de cookies**

Para fornecer um serviço mais personalizado e ágil, precisamos lembrar e armazenar informações sobre como você usa os nossos portais. Isso é feito por meio de pequenos arquivos de textos chamados de cookies. Eles contêm pequenas quantidades de informação e são baixados para o seu computador ou outro dispositivo por um servidor desse site. O seu navegador, em seguida, envia esses cookies de volta toda vez que você visita nosso site de novo. Dessa forma, podemos reconhecer e lembrar suas preferências. Você pode encontrar informações mais detalhadas sobre cookies e como funcionam em <http://www.aboutcookies.org>

Sempre que você usar os nossos portais, as informações podem ser coletadas por meio do uso de cookies e outras tecnologias. Ao utilizar nossos portais, você concorda com o nosso uso de cookies, descrito nesta política, assim como o uso de cookies nos sites globais, regionais e de países e práticas específicas.

A Oi usa cookies para facilitar e melhor adaptar as páginas aos seus interesses e necessidades, e também para reunir informações sobre nossos sites e serviços, auxiliando a melhorar suas estruturas e seus conteúdos. Os cookies também podem ser utilizados para acelerar suas atividades e experiências futuras nos sites.

## **Quais cookies a Oi usa e por quê?**

Alguns cookies que usamos são necessários para que você possa navegar pelo site e usar recursos, como o acesso às áreas seguras que podem conter conteúdos para usuários registrados.

Nós também usamos cookies funcionais para registrar informações sobre as escolhas que você fez e que nos permitem adaptar o site para nossos usuários. Por exemplo, lembrar o seu idioma ou região, ou que já tenha concluído uma pesquisa. Essas informações geralmente são anônimas e não são usadas para qualquer outra finalidade.

A Oi ou os seus prestadores de serviços também usam os serviços de análise para ajudar a entender se o nosso conteúdo é efetivo, o que é de interesse dos nossos usuários e oportunidades de melhoria em nosso site. Além disso, usamos web beacons ou rastreamento de pixels para contar o número de visitantes, e cookies de desempenho para controlar quantos usuários e quantas vezes as pessoas acessam nossos sites. Essa informação é usada apenas para fins estatísticos, e não é nossa intenção utilizá-la para identificar pessoalmente qualquer usuário. No entanto, se você se registrou em nossos sites, nós podemos combinar essa informação com as de nossos serviços de analytics e cookies para analisar com mais detalhes a forma como você utiliza esse site. Ele não utiliza cookies direcionados para mostrar anúncios aos visitantes do site.

Nossos sites podem usar cookies direcionados com o objetivo de entregar conteúdos publicitários de acordo com seu interesse. Também servem para limitar o número de vezes que determinado anúncio aparece para você, além de armazenar informações sobre seu acesso ao site, as quais podem ser compartilhadas com outras organizações, como anunciantes.

## **Botões de mídias sociais**

A Oi usa "botões sociais" para permitir que os nossos usuários compartilhem ou marquem páginas da web. São botões de sites terceiros de mídias sociais e que podem registrar informações sobre suas atividades na internet. Por favor, reveja os respectivos termos de uso e políticas de privacidade desses sites para entender exatamente como eles usam suas informações, como optar por não receber ou excluir tais informações.

## Controles do navegador

A maioria dos navegadores permite que você veja os seus cookies, apague ou os bloqueie de um site específico ou de todos os sites. Esteja ciente de que qualquer preferência que você definir será perdida se você excluir todos os cookies, incluindo sua preferência de optar por não ter os cookies.

A qualquer momento, você poderá apagar os cookies das páginas da Oi usando as configurações de seu navegador de preferência. Para mais informações sobre como proceder em relação à gestão dos cookies, acesse o site do seu navegador:

[Internet Explorer](#)

[Google Chrome](#)

[Mozilla Firefox](#)

[Safari](#)

Lembramos que, caso você não aceite alguns cookies das páginas da Oi, certos serviços poderão não funcionar de maneira ideal.

## Retenção e término do tratamento dos dados pessoais

A Oi poderá manter armazenados os seus dados pessoais após o encerramento de contrato ou o término do serviço contratado por você, conforme se revele estritamente necessário para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória a que estejamos sujeitos. Ou ainda para exercício de algum direito da Oi em processo administrativo, judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da aplicação das hipóteses mencionadas pelo art. 16 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

- Os dados pessoais usados para fornecer uma experiência personalizada a você serão mantidos exclusivamente pelo tempo permitido, de acordo com a legislação vigente.
- Seus dados pessoais serão tratados apenas durante o período necessário para o alcance das finalidades pretendidas, conforme estabelecido no item 3 desta Política de Privacidade.

## Segurança da informação

A Oi se compromete a garantir a segurança e a manutenção da proteção dos seus dados pessoais armazenados com a adoção das medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais exportados de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas, de acordo com as legislações aplicáveis.

Os colaboradores da Oi têm o compromisso de zelar pela segurança dos seus dados pessoais e de respeitar esta Política de Privacidade, sob pena de sofrerem sanção disciplinar em caso de violação dessas normas.

Esperamos que você também contribua com a segurança, mantendo seus dados pessoais seguros. Ao se cadastrar nas plataformas da Oi, escolha uma senha forte o suficiente para evitar que outras pessoas a adivinhem.

A Oi recomenda que você nunca revele ou compartilhe a sua senha com outras pessoas. Você é o único responsável por manter a senha confidencial e por qualquer ação realizada através de sua conta nos sites e serviços do Grupo Oi.

As proteções citadas elencadas nesta seção não se aplicam a informações que você tenha escolhido compartilhar em áreas públicas, como fóruns e redes sociais de outras companhias.

A Oi se compromete a divulgar para você e órgãos competentes qualquer incidente de segurança e quais as medidas que serão aplicadas nesse caso.

## **Alterações à política de privacidade**

A Oi tem o direito de, quando necessário, sem aviso prévio e com efeitos imediatos, alterar, acrescentar ou revogar, parcial ou totalmente, esta Política de Privacidade, desde que de acordo com a legislação vigente.

Recomendamos que você acesse esta página com frequência, ou sempre que tiver dúvidas, para acompanhar qualquer atualização ou mudança em nossa Política de Privacidade.

No caso de alterações em nossa Política de Privacidade, divulgaremos imediatamente através de aviso em destaque na página inicial do nosso site e em outros canais de comunicação e relacionamento da Oi com seus clientes.

## **Contato**

O Grupo Oi está comprometido com a proteção dos seus dados pessoais. Por isso, nos esforçamos para garantir que os dados pessoais informados sejam usados de acordo com esta Política de Privacidade.

Oi se compromete também a receber, investigar e responder, dentro de um prazo considerado razoável, qualquer solicitação ou reclamação sobre a forma como tratamos seus dados pessoais, incluindo reclamações sobre desrespeito aos seus direitos sob as leis de privacidade e proteção de dados pessoais vigentes.

No caso de qualquer dúvida relacionada a esta política, você poderá entrar em contato conosco usando os seguintes canais:

- **Encarregado pelo tratamento de dados pessoais:** [PP-EncarregadoPrivacidadenaOi@oi.net.br](mailto:PP-EncarregadoPrivacidadenaOi@oi.net.br)