

## **POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS** **DA CROSS CONECTION PROVEDOR DE INTERNET LTDA.**

Atualizado em: 17 de Maio de 2024

A "Cross Conection" garante o respeito à privacidade relacionadas ao tratamento dos dados pessoais de seus clientes. A presente política tem por finalidade demonstrar o compromisso da "Cross Conection" com a privacidade e proteção dos dados pessoais que coleta de seus clientes, esclarecendo as regras sobre a coleta, registro, uso, armazenamento, compartilhamento e eliminação dos dados coletados, dentro do escopo dos serviços prestados pela "Cross Conection", de acordo com as leis em vigor, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), com transparência, respeito e clareza.

Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais se aplica a toda pessoa natural que:

- a) acessa ou utiliza o site, portais, redes sociais ou aplicativo a qualquer título;
- b) seja assinante e/ou contratante dos produtos ou serviços da "Cross Conection";
- c) que forneçam dados pessoais a "Cross Conection" a qualquer título, seja para acesso aos estabelecimentos da "Cross Conection", recebimento de conteúdos ou para participação em campanhas e ou concursos (conjuntamente designados "Titulares" ou "Titulares de Dados").

A aceitação desta Política de Privacidade deverá ser feita pelo "Titular dos Dados":

- (i) no momento do cadastro/aceite para acesso ao Aplicativo, Site, Portais e Redes Sociais;
- (ii) na contratação de assinaturas, produtos ou serviços da "Cross Conection";
- (iii) em qualquer oportunidade em que forneça os dados pessoais a "Cross Conection";

A Política de Privacidade se aplica de forma parcial aos "Titulares de Dados" que acessam de forma não identificada o site da "Cross Conection" e o aplicativo - App da "Netpg", e de forma integral a partir de seu cadastro/login, contratação de assinaturas, produtos e serviços, de inscrição em campanhas, eventos, promoções ou concursos da "Cross Conection", ou ainda, do aceite desta quando do fornecimento de dados pessoais a "Cross Conection".

Se você não concordar com as disposições constantes ao longo do texto, não deverá finalizar o cadastro, contratação, inscrição ou fornecer seus dados pessoais a "Cross Conection". Caso você receba essa Política de Privacidade por já ter fornecido, anteriormente, dados pessoais a "Cross Conection" e discorde de seus termos, poderá solicitar a exclusão de seus dados, nos termos do procedimento constante da Cláusula 12 desta Política. Nestes casos, você não poderá usufruir de todos os produtos e serviços oferecidos pela "Cross Conection".

### **1. DEFINIÇÕES**

- 1.1. Dados Pessoais:** Dados relacionados à pessoa natural identificada ou identificável, inclusive números identificativos, dados locacionais ou identificadores eletrônicos, quando estes estiverem relacionados a uma pessoa, bem como: nome, prenome, data de nascimento, CPF, endereço, e-mail e telefone.
- 1.2. Anonimização:** Utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do Tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.
- 1.3. Titular dos Dados:** pessoa natural a quem se refere os dados pessoais que são objeto de tratamento. "Cliente" ou "Você" que realizou ou mantém relação contratual com a "Cross Conection".
- 1.4. Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- 1.5. Operador dos Dados:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
- 1.6. Banco de Dados:** conjunto estruturado de dados estabelecidos em um ou vários locais, em suporte eletrônico ou físico.

- 1.7. Cloud Computing (Computação em Nuvem): tecnologia de virtualização de serviços constituída a partir da interligação de mais de um servidor por meio de uma rede de informação comum (p.ex. a internet), com objetivo de reduzir custos e aumentar a disponibilidade dos serviços sustentados.
- 1.8. 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.
- 1.9. Produtos e Serviços: produtos ou serviços cuja comercialização/prestação seja feita sob a marca "Cross Connection" independentemente da entidade que preste o serviço. Neste sentido, sob a marca "Cross Connection", a empresa, suas controladas e subsidiárias.
- 1.10. Encarregado dos Dados (DPO - Data Protection Officer): pessoa indicada pela "Cross Connection" para atuar como canal de comunicação entre o controlador, operador, os "Titulares dos Dados" e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- 1.11. Legislação Aplicável: toda legislação brasileira, incluindo leis, regulamentos, regras, ordens, decretos e outras diretrizes com força de lei, que disponham sobre tratamento de dados pessoais, em especial, a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

## 2. OBJETIVOS

A presente Política de Privacidade e Proteção de Dados tem como objetivo explicar como a "Cross Connection" trata e protege os dados pessoais dos clientes/usuários dos produtos e serviços, por ela oferecidos, e ainda, como esses poderão exercer os seus direitos em relação ao tratamento dos seus dados pessoais.

Vale mencionar que, além da presente Política, a "Cross Connection", possui um canal de comunicação em caso de dúvidas e solicitações.

Informamos que o tratamento dos seus dados pessoais será realizado de forma clara, transparente e adequada, de acordo com as obrigações e garantias previstas na LGPD e demais legislações.

A "Cross Connection" como prestadora de serviços de telecomunicações, em especial de internet e suas funcionalidades, acredita que o tratamento adequado de dados pessoais é uma grande oportunidade de enriquecer a vida dos cidadãos e contribuir para o desenvolvimento das sociedades.

Da mesma forma, a "Cross Connection" respeita os direitos e liberdades fundamentais das pessoas, entre os quais está o direito à proteção e à privacidade dos dados pessoais.

## 3. BASE LEGAL PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A LGPD prevê diversas bases ou justificativas legais que legitimam o tratamento de dados pessoais, conforme prevê o artigo 7º da LGPD.

A "Cross Connection" utilizará os seus dados pessoais em estrito respeito a estas justificativas legais, indicadas na LGPD.

A base legal para tratamento dependerá da finalidade para qual os seus dados pessoais serão utilizados pela "Cross Connection", entre as quais listamos, de forma não exaustiva:

- (i) Mediante o fornecimento de consentimento pelo "Titular dos Dados", em consonância com o artigo 7º, inciso I da LGPD;
- (ii) Para celebração e execução correta de um contrato firmado entre a "Cross Connection" e o "Titular dos Dados", conforme artigo 7º, inciso V da LGPD;
- (iii) Para cumprimento de uma obrigação legal ou regulatória, artigo 7º, inciso II da LGPD;
- (iv) Mediante nosso legítimo interesse em tratar o dado pessoal, sempre que a finalidade esteja dentro das expectativas do "Titular dos Dados", em atendimento ao artigo 7º, inciso IX da LGPD.

## 4. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

### Coleta, Uso de Dados Pessoais e Finalidade

#### 4.1. Tratamento de Dados

4.1.1. A "Cross Connection" é controladora de dados pessoais e nessa qualidade, coleta e promove o tratamento de dados pessoais de seus clientes/usuários para atendimento das finalidades informadas nesta política, considerando o princípio da minimização dos dados, de modo a utilizar

apenas as informações necessárias para execução do contrato firmado entre as partes, que tem por objeto a prestação dos serviços relacionados a telecomunicações.

- 4.1.2. Alguns sites, redes sociais ou aplicativos externos à "Cross Connection" podem fornecer links ou dar possibilidade de conexão com outros canais da "Cross Connection", serviços, redes sociais ou aplicativos. Clicar nestes links ou permitir a conexão possibilitará a coleta e o compartilhamento de suas informações a terceiros. Consulte sempre as políticas de privacidade e os termos de uso de sites ou serviços que não pertencem a "Cross Connection", antes de fornecer seus dados pessoais.
- 4.1.3. Os canais de vendas, canais digitais e atendimentos da "Cross Connection" não são dirigidos a menores de 18 anos, portanto, não são realizadas a coleta, armazenamento e/ou transferência de dados pessoais de menores de 18 anos.

**4.2. Coleta e Utilização dos Dados Pessoais:** Durante a vigência da relação havida entre a "Cross Connection" e o "Titular dos Dados" e para fins de cumprimento de contrato, obrigações legais e regulatórias, bem como, para melhorias na prestação dos serviços, poderão ser coletados dados pessoais, conforme necessário.

A "Cross Connection" utiliza os dados de uso coletados por meio de sites para fins comerciais, incluindo:

- Responder as perguntas e pedidos de seus clientes;
- Fornecer acesso a determinadas áreas e recursos dos sites;
- Verificar a identidade do usuário e de seu contrato;
- Comunicar com o cliente sobre a sua conta e atividades nos canais de atendimento;
- Ajustar conteúdo, anúncios e ofertas fornecidas;
- Processar pagamentos por produtos ou serviços;
- Melhorar o site e demais canais de atendimentos;
- Desenvolver novos produtos e serviços;
- Processar aplicações e transações.

Os dados são coletados a partir do preenchimento do contrato de prestação de serviço, contratação de outros serviços ou de informações inseridas em termos, fichas ou formulários, físicos ou digitais, quando o processamento está de acordo com nossos interesses legítimos e não menosprezam os interesses do "Titular dos Dados" relacionados à proteção de dados ou liberdades e direitos fundamentais.

Havendo necessidade, a "Cross Connection" pode receber os dados pessoais ou dados de uso de terceiros. Por exemplo, se o "Titular dos Dados" estiver em outro site e optar por ser contatado pela "Cross Connection", esse site transmitirá o endereço de e-mail e outros dados pessoais para a "Cross Connection", para que possamos entrar em contato com o "Titular dos Dados" conforme solicitado.

**4.3. Tipo de Dados Pessoais:** Tratamos os dados pessoais adquiridos para o fornecimento dos nossos produtos e serviços. Neste sentido, limitamos o tratamento aos dados mínimos necessários para atender as finalidades.

Ainda, por meio da sua interação e uso dos nossos canais de informação, podemos coletar dados pessoais que incluem, de forma não exaustiva:

- (i) Os dados cadastrais que o "Titular dos Dados" disponibilizou quando contratou os serviços da "Cross Connection", tais como: nome, sobrenome, data de nascimento, CPF, RG, endereço de correspondência, endereço de instalação, e-mail e telefone;
- (ii) Endereço de protocolo de internet (IP), bem como, seus logs de acesso e os volumes de dados trafegados na internet da rede;
- (iii) As informações relacionadas com o consumo, fatura e pagamento dos serviços e produtos contratados pelo "Titular dos Dados";
- (iv) Os demais dados fornecidos pelo "Titular dos Dados" nas nossas frentes de atendimento, como pontos de venda, call center, suporte, e demais.

**4.4. Finalidade:** Tratamos os dados pessoais nas atividades relacionadas com a comercialização dos produtos e serviços dos quais o "Titular dos Dados" é cliente, como por exemplo, na elaboração de

contratos, cobrança, prevenção à fraude, análise de crédito, comunicação de informações, atendendo às suas solicitações em nossa Central de Atendimento ou Relacionamento, visando sempre a melhoria da qualidade e garantia da prestação adequada dos nossos serviços.

Além disso, podemos tratar os dados pessoais para:

- (i) Identificar o cliente/usuário;
- (ii) Cumprir obrigação legal, compartilhando com terceiros e autoridades, quando requisitado e realmente necessário;
- (iii) Proteção ao crédito e procedimentos de cobrança;
- (iv) Garantir a segurança do cliente/usuário;
- (v) Aprimorar o desempenho e garantir a segurança das nossas redes e sistemas;
- (vi) Realizar análises estatísticas que permitam avaliar a demanda por região geográfica;
- (vii) Identificar e corrigir falhas nos serviços de banda larga;
- (viii) Aumentar a qualidade dos nossos serviços;
- (ix) Desenvolver e distribuir novos produtos e serviços;
- (x) Fazer pesquisas de satisfação diretamente ou através de nossos parceiros.

## 5. COMPARTILHAMENTO

A "Cross Connection" somente compartilha os dados pessoais com parceiros e fornecedores autorizados para atendimento das finalidades informadas anteriormente nesta política, tendo ainda que compartilhar com terceiros e autoridades dentro das hipóteses de cumprimento de obrigação legal ou regulatória, administração pública, cumprimento de contrato, realização de estudo por órgão de pesquisa, proteção ao crédito ou segurança do cliente/usuário.

Informamos que a "Cross Connection" poderá compartilhar os dados pessoais com as empresas de seu grupo empresarial, restringindo-se às funções e atividades por cada um desempenhadas, bem como, nos casos que envolvam a fusão, cisão, aquisição ou incorporação de empresas ou qualquer outra operação societária em que a "Cross Connection" seja parte.

Esclarecemos também, que podemos compartilhar os dados pessoais com as autoridades competentes caso requisitado, quando houver prova ou suspeita de prática de uma conduta ilícita.

A "Cross Connection" irá compartilhar o mínimo de informações necessárias para atingir sua finalidade, observando a obrigação de privacidade, confidencialidade e proteção de dados, oferecendo segurança, técnica e administrativa, aptas a proteger os dados pessoais, sempre em observância aos princípios e as garantias estabelecidas pela LGPD.

## 6. SEGURANÇA DOS DADOS

A "Cross Connection" se preocupa em garantir a segurança no tratamento dos dados pessoais e se pauta nos pilares fundamentais: a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações que gerimos.

A "Cross Connection" envidará seus melhores esforços para proteção da informação, principalmente dados pessoais, aplicando as medidas de proteção administrativa e técnica necessárias e disponíveis à época, exigindo de seus fornecedores o mesmo nível aceitável de Segurança da Informação, com base em melhores práticas, a partir de cláusulas contratuais.

Quando recebemos dados dos clientes/usuários utilizamos procedimentos rigorosos de segurança para impedir qualquer acesso não autorizado.

**6.1. Servidores de Armazenamento:** Os dados coletados serão armazenados em servidores próprios localizados no Brasil, bem como, em ambiente de uso de recursos ou servidores na nuvem, o que enseja neste último caso, transferência ou processamento dos dados fora do Brasil, cumprindo disposições sobre transferência internacional de dados, conforme artigo 33 da LGPD ou demais normas aplicáveis. Ainda, os dados coletados serão armazenados em softwares de gestão da empresa e demais correlatos.

**6.2. A atualização de Cookies:** Os cookies armazenam temporariamente algumas informações sobre o que está sendo buscado em nosso site. Os cookies podem manter os registros de navegação e das preferências, salvando tudo para o "Titular dos Dados" entrar direto na próxima vez em que acessar.

Os cookies podem ser gerenciados a qualquer tempo, basta limpar os dados da navegação quando terminar a visita no nosso site.

## **7. PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE**

A "Cross Conection" reitera o compromisso responsável com o tratamento dos dados pessoais, por isso adota a metodologia da privacidade desde a concepção de qualquer sistema de tecnologia da informação próprio ou como ponto de partida para o desenvolvimento dos seus projetos.

Ainda, temos o compromisso de tratar os dados pessoais, de forma sigilosa e confidencial, mantendo-se em ambiente seguro e não sendo utilizados para qualquer fim que não os descritos nesta Política, garantindo a proteção de direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade de cada cliente/usuário, nos termos da LGPD.

## **8. VERACIDADE DOS DADOS**

Os dados a serem fornecidos à "Cross Conection" para a prestação dos serviços devem ser os mais precisos e verdadeiros.

A "Cross Conection" não é responsável pela precisão, veracidade ou falta dela nas informações prestadas pelo cliente/usuário, "Titular dos Dados" pessoais, ou pela desatualização, documentos encaminhados, sendo quem forneceu, o responsável por prestá-las com exatidão, e/ou atualizá-las.

A "Cross Conection" não se obriga a processar ou tratar quaisquer dados se houver razões para crer que tal tratamento possa imputar infrações de qualquer lei aplicável, bem como para fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade.

## **9. BASE E ACESSO DE DADOS**

**9.1. Base de Dados:** A base de dados formada pelas informações prestadas ou coletadas é de propriedade e responsabilidade da "Cross Conection", sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos descritos nesta Política.

**9.2. Acesso à Base de Dados:** O acesso aos dados tratados é restrito apenas a profissionais devidamente autorizados, qualificados e treinados pela "Cross Conection", sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos descritos nesta Política.

## **10. DADOS PESSOAIS NA RELAÇÃO COM FORNECEDORES**

A "Cross Conection" como responsável pelo tratamento de dados pessoais dos seus clientes/usuários exige contratualmente que seus fornecedores e parceiros, criteriosamente escolhidos, atuem de forma segura e adotem todas as medidas de segurança técnica para garantir o cumprimento da legislação aplicável quanto à proteção e privacidade de dados pessoais e adicionalmente, desta Política.

## **11. PRAZO E ARMAZENAMENTO DOS DADOS PESSOAIS**

Os dados pessoais coletados e os registros de atividades serão armazenados pela "Cross Conection" durante o período necessário e conforme as finalidades para as quais foram coletados. Esses dados serão mantidos durante o relacionamento com o "Titular dos Dados" e pelo tempo obrigatório para cumprir com as obrigações legais, contratuais ou regulatórias.

Temos o comprometimento de mantê-los armazenados, adotando todas as medidas necessárias e razoáveis para impedir sua alteração, perda e acesso não autorizado, por um prazo mínimo que segue abaixo:

- a) Dados cadastrais e de Identificação: até 3 anos após o término da relação contratual – RGC Anatel nº 765/2023;
- b) Outros dados: até enquanto durar a relação e não houver pedido de apagamento ou revogação do consentimento – art. 9, inciso II da LGPD.
- c) Logs de Acesso dos IP's: até 1 ano após o término da relação contratual – Resolução 614/2013 da Anatel e Marco Civil da Internet.

## 12. DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS

O "Titular dos Dados", cliente/usuário, poderá solicitar ao nosso Encarregado (DPO) a confirmação de existência de tratamento de dados pessoais, além da exibição ou retificação de seus dados pessoais, por meio do nosso Canal de Atendimento;

**12.1. Direitos Básicos:** O "Titular dos Dados" poderá confirmar, consultar o tratamento, acessar, atualizar e corrigir seus dados pessoais, garantindo o pleno exercício de seus direitos, e poderá fazê-lo a qualquer tempo.

**12.2. Limitação, Oposição, Revogação e Exclusão:** O "Titular dos Dados" poderá também requerer:

- A limitação ou anonimização do uso de seus dados pessoais;
- Manifestar sua oposição e/ou revogar o consentimento quanto ao uso de seus dados pessoais;
- Solicitar a exclusão de seus dados pessoais que tenham sido coletados e registrados pela "Cross Connection", desde que decorrido o prazo legal mínimo relacionado à guarda de dados;
- A portabilidade dos dados a outro prestador de serviços de telecomunicação, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional;
- Cancelar os comunicados de marketing que enviamos quando desejar;

## 13. DISPOSIÇÕES GERAIS

**13.1. Atualização dos Termos:** Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados poderá ser revisada a qualquer tempo e sem prévio aviso, levando-se em consideração a legislação aplicável e as mudanças organizacionais que ocorram a qualquer momento, a fim de manter sua pertinência e eficácia.

Cabe aos clientes/usuários verificá-lo junto a "Cross Connection" através do site <https://www.crossconnection.com.br>

**13.2. Canais de Atendimento:** Em caso de dúvidas ou comentários para questões relacionadas com esta Política de Privacidade e Proteção de Dados, entre em contato pelo e-mail da Ouvidoria: [ouvidoria@crossconnection.com.br](mailto:ouvidoria@crossconnection.com.br).

**13.3. Comunicação:** O cliente/usuário, "Titular dos Dados", reconhece que toda comunicação realizada por e-mail aos endereços informados no seu cadastro, "SMS", aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma digital e virtual também são válidas como prova documental, sendo eficazes e suficientes para divulgação de qualquer assunto referente aos serviços prestados pela "Cross Connection", bem como, às condições de sua prestação ou de qualquer assunto nele abordado, ressalvadas as disposições expressamente previstas nesta Política.

## 14. CONSIDERAÇÕES FINAIS E FORO

**14.1.** Essa Política será interpretada segunda a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o foro do domicílio do cliente/usuário, "Titular dos Dados", para dirimir qualquer controvérsia que envolva este documento, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.

**14.2.** Esta Política foi construída a partir das estratégias do negócio e com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, e deve ser revisada no mínimo uma vez a cada 12 meses ou sempre que mudanças significativas forem realizadas no ambiente.

**14.3.** A Política de Privacidade de Dados Pessoais e seus documentos complementares devem ser interpretados de forma restritiva, ou seja, as atividades que não estão tratadas nos normativos só devem ser realizadas após prévia e formal autorização do gestor responsável.