

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – POX NETWORK

1. INTRODUÇÃO E COMPROMISSO

Bem-vindo à **POX Network!**

Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (“Política”) reflete o nosso compromisso com a segurança, a transparência e o respeito à sua privacidade. Nosso objetivo é explicar de forma clara e acessível como coletamos, utilizamos, armazenamos e protegemos os seus dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018).

Ao contratar nossos serviços ou interagir conosco, você nos confia seus dados. Entendemos a responsabilidade que isso implica e nos dedicamos a proteger essas informações com o máximo rigor.

2. QUEM SOMOS

Esta política se aplica à **POX NETWORK TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 07.209.817/0001-13, com sede em Av. General Osario, nº 655, Vila Trujillo, Sorocaba-SP, doravante denominada simplesmente **CONTROLADORA**.

3. DADOS PESSOAIS QUE COLETAMOS E PARA QUAL FINALIDADE

Coletamos apenas os dados estritamente necessários para a prestação dos nossos serviços, para o cumprimento de obrigações legais e para garantir a segurança de nossas operações. Detalhamos abaixo quais dados são coletados e por quê:

3.1. Dados Cadastrais e de Contato

- **O que coletamos:** Nome completo, CPF, RG, data de nascimento, endereço completo, e-mail e números de telefone (fixo e celular).
- **Como coletamos:** Através de formulários de cadastro, contratos de prestação de serviço, e interações via WhatsApp ou telefone.
- **Finalidade:**
 - Identificar você como nosso cliente.
 - Processar a contratação, instalação e ativação dos serviços.
 - Emitir faturas e realizar cobranças.
 - Enviar comunicados importantes sobre seu contrato e nossos serviços.
 - Realizar agendamentos de visitas técnicas e suporte.
- **Base Legal (LGPD):**
 - **Execução de contrato** (Art. 7º, V): Essencial para firmar e gerenciar nossa relação contratual.
 - **Cumprimento de obrigação legal ou regulatória** (Art. 7º, II): Necessário para emissão de notas fiscais e atendimento a normas da ANATEL.

3.2. Dados Financeiros

- **O que coletamos:** Dados de cartão de crédito/débito ou informações de contas bancárias para débito automático.
- **Como coletamos:** Diretamente em nosso portal de pagamentos seguro ou durante a contratação.
- **Finalidade:** Processar o pagamento pelos serviços contratados.
- **Base Legal (LGPD):** Execução de contrato (Art. 7º, V).

3.3. Dados de Navegação e Conexão

- **O que coletamos:** Endereço IP, data e hora de início e término da conexão, duração e volume de dados trafegados.
- **Finalidade:** Registrar o uso do serviço de conexão à internet para fins de segurança e conformidade.
- **Base Legal (LGPD):** Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (Art. 7º, II), conforme exigido pelo Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).

3.4. Dados Sensíveis (Biometria Facial)

- **O que coletamos:** Imagem do seu rosto (selfie) e foto do seu documento de identificação.
- **Como coletamos:** Durante o processo de cadastro digital, através de nosso aplicativo ou sistema.
- **Finalidade:** Prevenção à fraude e garantia da sua segurança no processo de identificação e contratação, confirmando que é você mesmo quem está solicitando o serviço.
- **Base Legal (LGPD):** Prevenção à fraude e à segurança do titular (Art. 11, II, g).

3.5. Dados para Marketing (com seu consentimento)

- **O que coletamos:** Nome, e-mail e telefone.
- **Finalidade:** Enviar ofertas, novidades e promoções sobre os serviços da POX Network.
- **Base Legal (LGPD):** Consentimento (Art. 7º, I). Você pode revogar seu consentimento a qualquer momento de forma simples e gratuita.

4. COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS?

A **POX Network não vende** seus dados pessoais. O compartilhamento ocorre apenas quando estritamente necessário:

- **Autoridades Públicas:** Para cumprir obrigações legais ou ordens judiciais (ex: ANATEL, Receita Federal).
- **Escritórios de Advocacia e Cobrança:** Em caso de inadimplência, para recuperação de crédito.
- **Empresas de Tecnologia:** Com fornecedores de software de gestão (ERP), armazenamento em nuvem e plataformas de pagamento, que atuam como “Operadores” e são contratualmente obrigados a seguir nossas instruções e a proteger seus dados.

- **Empresas de Prevenção à Fraude:** Para validar sua identidade e proteger tanto você quanto a empresa contra atividades fraudulentas.

5. COMO PROTEGEMOS SEUS DADOS?

Levamos a segurança a sério. Adotamos medidas técnicas e administrativas robustas para proteger seus dados, alinhadas à nossa Política de Segurança interna:

- **Criptografia:** Dados sensíveis e financeiros são transmitidos e armazenados de forma criptografada.
- **Controle de Acesso:** O acesso aos seus dados é restrito apenas a colaboradores autorizados e que necessitam da informação para exercer suas funções.
- **Monitoramento e Auditoria:** Registramos os acessos aos dados para rastreabilidade.
- **Treinamentos:** Nossa equipe é constantemente treinada sobre as melhores práticas de segurança e privacidade.

6. POR QUANTO TEMPO GUARDAMOS SEUS DADOS?

Seus dados são mantidos apenas pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados, respeitando os prazos legais e regulatórios. Nossa **Política de Retenção e Descarte** estabelece os seguintes prazos principais:

- **Dados Cadastrais:** 5 anos após o término do contrato (para defesa em processos judiciais).
- **Registros de Conexão:** 1 ano (conforme o Marco Civil da Internet).
- **Dados de Faturamento:** 5 anos (para fins fiscais).

Após esses prazos, os dados são descartados de forma segura ou anonimizados.

7. SEUS DIREITOS COMO TITULAR DOS DADOS

A LGPD garante a você uma série de direitos sobre seus dados. Você pode solicitar a qualquer momento:

- **Confirmação** da existência de tratamento.
- **Acesso** aos seus dados.
- **Correção** de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- **Anonimização, bloqueio ou eliminação** de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a LGPD.
- **Portabilidade** dos dados a outro fornecedor, mediante requisição expressa.
- **Eliminação** dos dados tratados com seu consentimento.
- **Informação** sobre com quem compartilhamos seus dados.
- **Revogação do consentimento.**

8. COMO EXERCER SEUS DIREITOS

Para exercer seus direitos, entre em contato com nosso Encarregado de Proteção de Dados (DPO) através dos canais abaixo. Para sua segurança, poderemos solicitar informações para confirmar sua identidade antes de atender à solicitação.

9. NOSSO ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS (DPO)

O DPO é o profissional responsável por supervisionar nossa conformidade com a LGPD e servir como seu ponto de contato para assuntos de privacidade.

- **Nome do DPO:** Fabiana
- **E-mail:** lgpd@pox.com.br
- **Telefone/Canal de Contato:** (15) 3232-3652

10. ATUALIZAÇÕES DESTA POLÍTICA

Esta Política pode ser atualizada a qualquer momento para refletir melhorias em nossos processos ou mudanças na legislação. Recomendamos que você a revise periodicamente. Sempre que houver uma alteração significativa, nós o comunicaremos.