



POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA DEUTSCHE TELEKOM

1. INTRODUÇÃO

A **DEUTSCHE TELEKOM GLOBAL BUSINESS SOLUTIONS BRASIL LTDA.**

(“Deutsche Telekom”, “nós”, “nos” ou “nosso(a)”), sociedade empresária limitada com sede em São Bernardo do Campo/SP, respeita e valoriza a privacidade de seus clientes, usuários e parceiros.

A presente Política de Privacidade (“Política”) estabelece, de forma transparente, como realizamos a coleta, utilização, armazenamento, compartilhamento e proteção de dados pessoais relacionados ao uso de nossos serviços de conectividade, soluções de telecomunicações e demais atividades correlatas (“Serviços”).

Para os fins desta Política, a **Deutsche Telekom atua** como Controladora de Dados, **em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**, com o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia – GDPR, bem como demais legislações de privacidade e proteção de dados aplicáveis.

Ressaltamos que não comercializamos dados pessoais de forma voluntária. Entretanto, para a adequada prestação dos Serviços e para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias, precisamos informar de maneira clara e acessível



quais dados coletamos, como os utilizamos e quais direitos podem ser exercidos por seus titulares.

Esta Política poderá ser atualizada periodicamente, e o uso contínuo dos nossos Serviços indicará a sua concordância com os termos atualizados.

2. DADOS PESSOAIS

Dependendo de como você interage conosco e de como utiliza nossos Serviços, poderemos coletar os seguintes dados pessoais, agrupados por categorias:

2.1. DADOS DE IDENTIDADE

- Nome, sobrenome, cargo, número de documento de identificação (como CPF, RG ou passaporte).

2.2. DADOS DE CONTATO:

- Endereço de instalação e/ou cobrança, endereço de e-mail, números de telefone.

2.3. DADOS DE PERFIL

- Nome de usuário e senha, histórico de compras ou pedidos, solicitações de suporte, interesses e preferências, respostas a pesquisas, preferências quanto ao recebimento de comunicações de marketing.

2.4. DADOS FINANCEIROS



- Dados de cartão de pagamento, informações bancárias, histórico de transações.

2.5. DADOS DE OPERAÇÕES

- Registros de pagamentos efetuados ou recebidos, informações sobre produtos e serviços contratados.

2.6. DADOS TÉCNICOS DO CLIENTE:

- Métricas de desempenho da rede, conectividade, latência, qualidade do serviço, informações de dispositivos conectados (como MAC Address, características do Wi-Fi, endereços IP públicos atribuídos ao longo do tempo).

2.7. DADOS DE LOCALIZAÇÃO

- Dados de geolocalização aproximada, utilizados para fornecimento e otimização dos Serviços.

2.8. DADOS DE COMUNICAÇÃO

- Registros de chamadas, mensagens, e-mails, mídias compartilhadas, interações em canais de suporte e atendimento, bem como inferências que possamos realizar a partir dessas interações.

3. FONTES DE COLETA



Os dados pessoais acima descritos podem ser coletados das seguintes formas:

3.1. DIRETAMENTE DO TITULAR

- Por exemplo, ao cadastrar-se para uma conta ou solicitar informações ou solicitar ou comprar nossos produtos e serviços.

3.2. DE TERCEIROS

- Por exemplo, poderemos trabalhar com parceiros comerciais, subcontratados, fornecedores, redes de publicidade, provedores de análise e bancos de dados públicos.

3.3. COOKIES E TECNOLOGIAS DE RASTREAMENTO

- Nós e nossos prestadores de serviços que operam em nosso nome coletamos informações a respeito das suas atividades, ou atividades em dispositivos associados a você, nos nossos sites e aplicativos, usando tecnologias de rastreamento como cookies, *flash cookies*, *pixels*, *tags*, kits de desenvolvimento de software, interfaces de programas de aplicativo, identificadores de dispositivos e sinalizadores da web.

4. COMO E POR QUE UTILIZAMOS OS DADOS PESSOAIS

Tratamos os dados pessoais coletados para:

- Processar e entregar pedidos de clientes;
- Fornecer, gerenciar e otimizar os Serviços contratados;
- Administrar pagamentos, taxas e encargos;
- Comunicar alterações contratuais, de políticas ou de privacidade;



- Oferecer suporte técnico e atendimento ao cliente;
- Prevenir fraudes, detectar incidentes de segurança e garantir a integridade da rede;
- Cumprir obrigações legais e regulatórias;
- Desenvolver novos produtos e serviços;
- Realizar pesquisas de satisfação e campanhas de marketing, quando autorizado;
- Proteger direitos da Deutsche Telekom em litígios ou processos administrativos.

5. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Podemos compartilhar dados pessoais com:

- Prestadores de serviços e fornecedores, para viabilizar a entrega e manutenção dos Serviços;
- Consultores, auditores e assessores profissionais, quando necessário;
- Órgãos governamentais, regulatórios ou judiciais, quando exigido por lei;
- Entidades em operações societárias (fusão, aquisição, reorganização), observadas as salvaguardas legais aplicáveis.

6. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Seus dados poderão ser transferidos para outros países nos quais a Deutsche Telekom ou seus fornecedores possuam operações. Tais transferências



observarão mecanismos legais adequados, como Cláusulas Contratuais Padrão ou salvaguardas equivalentes, conforme a LGPD e o GDPR.

7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Adotamos medidas técnicas, organizacionais e administrativas para proteger os dados pessoais contra perda, uso indevido, acesso não autorizado, divulgação, alteração e destruição. Utilizamos, entre outras medidas, criptografia, controles de acesso e monitoramento.

Embora envidemos os melhores esforços, nenhum sistema é absolutamente inviolável. Implementamos, contudo, procedimentos de resposta a incidentes e notificaremos titulares e autoridades competentes em caso de violação relevante, nos termos da lei.

8. DIREITO DOS TITULARES DE DADOS

Nos termos da LGPD, você poderá exercer os seguintes direitos:

- Confirmar a existência de tratamento;
- Acessar seus dados;
- Corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Solicitar exclusão, anonimização ou bloqueio de dados desnecessários ou tratados em desconformidade;
- Solicitar a portabilidade dos dados;
- Opor-se a determinados tratamentos;
- Revogar consentimento previamente fornecido.



9. PRIVACIDADE DE MENORES

Não coletamos, de forma intencional, dados pessoais de menores de 16 anos.

Caso seja identificada a coleta inadvertida, procederemos à exclusão imediata.

10. RETENÇÃO DE DADOS

Os dados pessoais serão armazenados pelo tempo necessário para cumprimento das finalidades descritas nesta Política ou pelo prazo exigido por lei. Poderemos manter informações relacionadas a contas pelo período de vigência da relação contratual e por até **2 (dois) anos após seu encerramento**, salvo disposição legal diversa.

11. SITES DE TERCEIROS

Nossos Serviços podem conter links para sites de terceiros. Não somos responsáveis pelas práticas de privacidade ou pelo conteúdo desses sites, recomendando que os usuários consultem as respectivas políticas antes de fornecer informações pessoais.

12. ALTERAÇÕES DESSA POLÍTICA

Esta Política poderá ser atualizada periodicamente. Alterações relevantes serão comunicadas de forma clara e adequada, antes de sua entrada em vigor.

13. FALE CONOSCO



Para esclarecer dúvidas, exercer direitos ou apresentar reclamações relacionadas ao tratamento de seus dados pessoais, entre em contato:

tatyana.chwat@telekom.com

Última atualização: setembro de 2025.