



## POLÍTICA DE PRIVACIDADE – LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD ou LGPDP), Lei nº 13.709/2018, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

A SAN Internet trata alguns dos seus dados pessoais quando são requeridos na contratação, cancelamento ou atendimento de determinados serviços no Site ou em qualquer outro canal de relacionamento da SAN.

Assim, esse documento tem como objetivo mostrar a você como lidamos ou poderemos lidar com os seus dados pessoais a que temos acesso; quais são os seus direitos como titular dos dados, e como você pode exercê-los.

Se você ficar com alguma dúvida, por gentileza, entre em contato conosco por meio do canal indicado ao final deste aviso.

Este aviso foi atualizado pela última vez em abril de 2022.

### 1. Definições importantes:

**DADOS PESSOAIS:** é toda informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, tal como: nome, RG, CPF, e-mail, etc. Os dados relativos a uma pessoa jurídica (a exemplo da razão social, CNPJ, endereço comercial etc.) não são considerados dados pessoais.

**DADOS SENSÍVEIS:** são aqueles que revelam a origem racial ou étnica; convicções religiosas ou filosóficas; opiniões políticas; filiação sindical; questões genéticas; biométricas; e sobre a saúde ou a vida sexual de uma pessoa.

Informa-se que a SAN não armazena DADOS SENSÍVEIS, nem em seus sistemas, nem em seu site.

**AGENTES DE TRATAMENTO:** são aqueles responsáveis pelo Tratamento dos Dados Pessoais, e estão separados em **CONTROLADOR:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. **OPERADOR:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador. **ENCARREGADO:** pessoa indicada pelo controlador e pelo operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).



## **2. Por que usamos os seus DADOS PESSOAIS?**

Os dados que coletamos vai depender da forma que você se relaciona conosco. Nós coletamos e usamos alguns dos seus dados pessoais quando você contrata, utiliza ou interage com os Serviços ou se comunica conosco de alguma forma, como no chat, ticket, telefone e demais canais de interação.

Abaixo, descrevemos os dados que podem ser coletados de forma geral em nossas relações e indicamos as finalidades para as quais são tratados.

## **3. Quais são os dados que você fornece voluntariamente ao usar nosso Site; quando contrata, utiliza ou interage com os Serviços, ou se comunica conosco de alguma forma, como chat, ticket, telefone e demais canais de interações:**

- Nome
- CPF
- Data de nascimento
- Endereço
- Telefone
- E-mail
- Credenciais de conta
- Usuário e senha
- Informações de pagamento, como dados de cartão de crédito, dados bancários
- Dados relacionados a suporte técnico e soluções de problemas. Esses dados incluem número de ticket, tipo de serviço, autenticações e o conteúdo das nossas interações.
- Dados de terceiros na utilização de nossas plataformas e serviços para uso exclusivo nos termos dos Serviços prestados.

### **3.1 Finalidade da utilização dos seus dados:**

Nós utilizamos os dados coletados ou recebidos a partir da utilização dos Serviços para as seguintes finalidades:

- Melhorar a sua experiência como cliente, por meio de análise das informações estatísticas de consumo;
- Cumprir com nossas obrigações contratuais com você. Isso inclui criar e gerenciar as contas que você tem conosco, verificar sua identidade, cobrar os valores devidos, personalizar e aperfeiçoar nossos serviços;
- Notificá-lo sobre eventuais alterações em nossos produtos e serviços;
- Reforçar nossos procedimentos de segurança e proteção, visando a segurança;
- Realizar operações internas, incluindo suporte, solução de problemas, análise de dados de uso e comportamento dos usuários do serviço;
- Fornecer informações sobre outros serviços e/ou produtos que possuímos em nosso portfólio que melhor converge com sua necessidade;

- Gerenciar riscos e detectar, prevenir e/ou remediar fraudes ou outras atividades potencialmente ilegais ou proibidas, além de violações de nossos Termos de Uso dos Serviços e demais políticas;
- Se necessário, para estabelecer, exercer e defender direitos em processos judiciais, administrativos e arbitrais;
- Para outras finalidades as quais fornecemos um aviso específico no momento da coleta, ou conforme autorizado, ou exigido por lei.

**3.2** Adicionalmente aos dados elencados acima, poderemos solicitar e/ou armazenar eletronicamente ou solicitar voluntariamente:

- Dados de geolocalização;
- Endereços IP da sua conexão;
- Sistema operacional;
- Identificador de dispositivo;
- Nome e conta da rede social;
- Faixa etária;
- Tipo de Navegador;
- Duração da visita;
- Páginas visitadas;
- Opiniões sobre os produtos e outras características e/ou preferências no comércio online;
- Performance dos Serviços, incluindo métricas diversas de uso e consumo.

#### **4. Com quem compartilhamos seus dados pessoais?**

A SAN opera em parceria com outras empresas para oferecer seus serviços. Dessa forma, podemos compartilhar seus dados pessoais com essas empresas sempre buscando preservar ao máximo a sua privacidade e, sempre que possível, de forma anonimizada. Aqui descrevem-se situações em que podemos compartilhar os dados pessoais:

- **Com Fornecedores e Parceiros:** Contamos com ajuda de fornecedores e parceiros que podem tratar dados pessoais que coletamos. As informações são divulgadas apenas para as finalidades dos Serviços prestados. Sempre buscamos avaliar cuidadosamente nossos fornecedores e firmar com eles obrigações contratuais de proteção de dados pessoais e segurança da informação, com o objetivo de minimizar riscos para os titulares. Entre esses fornecedores, estão, por exemplo, empresas de software e data centers. Como exemplo de parceiros, temos as empresas que processam pagamentos e possibilitam a compra dos nossos produtos.
- **Com Autoridades Públicas:** Reservamo-nos o direito de compartilhar quaisquer dados pessoais que acreditamos serem necessários para cumprir uma obrigação legal ou, ainda, proteger os nossos direitos e dos nossos colaboradores. Além disso, também podemos ser obrigados a compartilhar alguns de seus dados pessoais com entidades públicas para cumprir obrigações legais ou regulatórias, ou para cumprir ordens de autoridades competentes.



- **Transferência de Ativos:** Caso os ativos da SAN sejam transferidos ou vendidos, parcialmente ou na integralidade, para um novo proprietário, sua informação pessoal pode ser transferida ao comprador independentemente de sua autorização para garantir a continuidade dos Serviços.

## **5. Transferência de dados pessoais para fora do Brasil:**

Nós podemos transferir alguns de seus dados pessoais a prestadores de serviço localizados no exterior.

Quando seus dados pessoais forem transferidos para fora do Brasil, a SAN adotará medidas apropriadas para garantir a proteção adequada dos seus dados pessoais em conformidade com a legislação vigente.

Caso tenha qualquer dúvida em relação a quais são essas empresas ou nossos fornecedores, entre em contato com o e-mail [lgpd@saninternet.com](mailto:lgpd@saninternet.com)

## **6. Interações com consumidores de nossos clientes:**

A SAN não é responsável pelas práticas de privacidade ou segurança dos clientes perante os seus consumidores. Caso você precise entender como dados são tratados pelos nossos clientes, deverá consultar as políticas de privacidade do Cliente em questão.

## **7. Interações com Sites de Terceiros:**

A SAN pode disponibilizar links a partir de seu site, blog ou ferramentas para outros sites na internet. Apesar disso, não é possível que a SAN se responsabilize por estes sites e seu conteúdo, uma vez que a SAN não compartilha, monitora, valida ou aceita a forma como esses sites processam e transferem as informações pessoais e privadas. Para informações sobre como as informações são tratadas em cada Site destino, você deverá consultar as políticas de privacidade do Site em questão.

## **8. Mas, afinal, o que são Cookies?**

Cookies são pequenos arquivos que são instalados e coletam informações sobre seu navegador ou dispositivo. Eles nos permitem saber como e quando os Sites são visitados, bem como quantas pessoas os acessam. Eles podem ser úteis para, por exemplo, fazermos os Sites encaixarem na sua tela, entender melhor as suas preferências e lhe oferecer produtos por meio de campanhas personalizadas.

A SAN utiliza os cookies para algumas finalidades, conforme indicado abaixo:

- **Cookies essenciais:** São os cookies estritamente necessários para fornecer nossos serviços e para que os nossos Sites funcionem corretamente, garantindo a segurança da navegação, o dimensionamento do conteúdo e o cumprimento de obrigações legais pela SAN.
- **Cookies de publicidade:** São cookies usados para direcionamento de conteúdos e publicidade conforme o seu perfil e preferências. Eles servem para que você veja anúncios mais relevantes e mais interessantes durante a sua navegação.
- **Cookies estatísticos (analytics):** Fornecem informações sobre seu comportamento de navegação e como os Sites estão sendo usados. Os dados coletados são agregados e nosso objetivo é entender melhor o nosso público, para que possamos oferecer conteúdo, serviços e produtos mais interessantes para quem acessar nossos Sites.

Se você quiser saber, de forma geral, quais cookies estão instalados no seu dispositivo, ou se deseja excluí-los ou restringi-los, use a configuração do seu navegador. Você encontrará mais explicações sobre como proceder clicando nos links abaixo.

Para encontrar informações relacionadas a outros navegadores, visite o site do desenvolvedor do navegador.

- [Firefox](#)
- [Chrome](#)
- [Safari](#)
- [Internet Explore](#) ou [Edge](#)

Lembre-se que, se você bloquear o uso de cookies pelos nossos Sites, não podemos garantir o correto funcionamento de todas as aplicações. É provável que certas funções e páginas não funcionem de maneira adequada.

## 9. Direitos dos titulares:

Você tem alguns direitos relativos aos dados que tratamos. Abaixo, trazemos uma lista deles, além informações sobre como você pode exercê-los.

Ao recebermos a sua solicitação, poderemos pedir algumas informações adicionais para verificarmos sua identidade e analisar seu pedido.

Para exercer quaisquer desses direitos, você pode entrar em contato por e-mail no canal informado ao final deste aviso.

- **Confirmação e Acesso:** Permite que você possa verificar se tratamos dados pessoais seus e, em caso positivo, requisitar uma cópia dos dados pessoais que nós temos sobre você.

- **Correção:** Permite que você corrija os seus dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados.
- **Anonimização, bloqueio ou eliminação:** Permite que você nos peça para (a) anonimizar seus dados, de forma a que eles não possam mais ser relacionados a você e, portanto, deixem de ser dados pessoais; (b) bloquear seus dados, suspendendo temporariamente a sua possibilidade de tratarmos; e (c) eliminar seus dados, caso em que apagaremos todos os seus dados sem possibilidade de reversão, salvo nos casos previstos em lei.
- **Portabilidade:** Você tem o direito de solicitar, mediante requisição expressa, que seja fornecido a você, ou a terceiro que você escolher, os seus dados pessoais em formato estruturado e interoperável, para transferência a outro fornecedor, desde que não viole a propriedade intelectual ou segredo de negócios da empresa.
- **Informação sobre o compartilhamento:** Você tem o direito de saber as entidades públicas e privadas com as quais realizamos uso compartilhado de dados.
- **Informação sobre a possibilidade de não consentir:** Permite que você tenha informações claras e completas sobre a possibilidade e as consequências de não fornecer consentimento. O seu consentimento, quando necessário, deve ser livre e informado. Portanto, sempre que pedirmos seu consentimento, você poderá negá-lo – ainda que, nesses casos, é possível que tenhamos que limitar alguns serviços.
- **Revogação do consentimento:** Você tem o direito de retirar o seu consentimento em relação às atividades de tratamento que se baseiam no consentimento. No entanto, isso não afetará a legalidade de qualquer tratamento realizado anteriormente. Se você retirar o seu consentimento, talvez não possamos fornecer determinadas comunicações ou serviços para você, mas iremos avisá-lo quando isso ocorrer.
- **Oposição:** A lei autoriza o tratamento de dados pessoais mesmo sem o seu consentimento. Caso você não concorde com esse tratamento, em alguns casos você poderá se opor a ele, solicitando a interrupção.

## 10. Por quanto tempo os dados pessoais serão armazenados?

A SAN adota regras sobre a retenção e o descarte de dados pessoais. Ela define as diretrizes para determinar o período de retenção adequado para cada tipo de dado pessoal coletado, considerando a sua natureza, necessidade de coleta e finalidade para a qual será tratado.

Dados pessoais são armazenados somente pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais foram coletados, salvo se houver qualquer



outra razão para sua manutenção, como, por exemplo, cumprimento de quaisquer obrigações legais, regulatórias, contratuais, entre outras.

A SAN dispõe de backup de dados da sua infraestrutura. Os dados armazenados nos nossos sistemas são regularmente copiados para fornecedores externos atendendo rígidos padrões de segurança e criptografia para o trânsito dentro da rede. Também mantemos cópia dos dados dos serviços contratados com a finalidade única de recuperação do Serviço em caso de falhas, e são apagados no caso de encerramento do serviço.

## **11. Quais são nossas responsabilidades e como protegemos seus dados?**

Nossa responsabilidade é cuidar dos seus dados pessoais e utilizá-los para finalidades lícitas, conforme descrito nesse aviso. Para garantir a sua privacidade e a proteção dos seus dados pessoais, selecionamos fornecedores que adotam as práticas de segurança adequadas para nosso mercado, com o uso de técnicas de criptografia e outros sistemas de segurança da informação.

Nós trabalhamos para preservar a sua privacidade e proteger seus dados pessoais, mas infelizmente não podemos garantir total segurança. Entrada ou uso não autorizado de terceiros em sua conta, falha de hardware ou software que não esteja sob controle da SAN, bem como outros fatores podem comprometer a segurança dos seus dados pessoais. Por isso, sua atuação é fundamental para a manutenção de um ambiente seguro para todos.

Você pode nos ajudar adotando boas práticas de segurança em relação a sua conta e aos seus dados (como, por exemplo, usar senhas fortes - com letras maiúsculas, minúsculas, números e símbolos - e não compartilhar sua senha com terceiros), e caso você identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos seus dados, por favor, entre em contato conosco pelo e-mail abaixo indicado.

### **Informações gerais:**

Caso tenha dúvidas, comentários ou sugestões relacionadas a este aviso, entre em contato com o nosso Encarregado (DPO):

**Marlise Donadel Malesuik**  
e-mail: [lgpd@saninternet.com](mailto:lgpd@saninternet.com)