

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS – ASERNET

Versão: 2.0

Vigência: setembro de 2026

A presente Política de Privacidade e Tratamento de Dados (“Política”) estabelece diretrizes de transparência sobre o tratamento de dados pessoais realizado no contexto dos serviços, produtos, canais, plataformas e relacionamentos vinculados à marca AserNet, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e demais normas aplicáveis.

1. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

Esta Política tem por objetivo informar, de forma clara e acessível:

- quais categorias de dados pessoais poderão ser tratadas;
- para quais finalidades e com quais fundamentos os dados poderão ser utilizados;
- com quem os dados poderão ser compartilhados;
- como são tratados dados relacionados a telecomunicações, serviços móveis, câmeras, monitoramento e soluções tecnológicas;
- quais medidas de segurança e governança são adotadas;
- por quanto tempo os dados poderão ser mantidos;
- quais são os direitos dos titulares e como exercê-los.

Esta Política aplica-se, conforme o caso, a clientes, usuários, potenciais clientes, representantes de pessoas jurídicas, visitantes de ambientes digitais, usuários autorizados de plataformas e demais pessoas cujos dados sejam tratados no contexto das atividades abrangidas.

2. EMPRESAS ENVOLVIDAS E PAPÉIS NO TRATAMENTO

Conforme a natureza do serviço, produto ou operação, poderão participar do tratamento:

- ASERNET TELECOM LTDA.;
- ASER TEC LTDA.;
- ASER CONTEÚDOS DIGITAIS LTDA.

A definição de quem atua como controlador, controlador conjunto ou operador não decorre apenas da vinculação à marca AserNet, mas das decisões e responsabilidades efetivamente assumidas em cada operação de tratamento.

Cada empresa responderá pelos tratamentos relacionados às atividades que efetivamente realizar. Quando necessário à contratação, prestação integrada de serviços, atendimento, faturamento, cobrança, segurança, cumprimento de obrigações legais ou regulatórias ou exercício regular de direitos, poderá haver compartilhamento de dados entre as empresas envolvidas, observados finalidade, necessidade, segurança e demais requisitos aplicáveis.

Parceiros independentes, inclusive prestadoras de telecomunicações, plataformas, instituições financeiras e outros fornecedores, poderão possuir responsabilidades próprias sobre determinados tratamentos, conforme sua atuação e a legislação.

3. CATEGORIAS DE DADOS PESSOAIS TRATADOS

Conforme o relacionamento, poderão ser tratados, entre outros, os seguintes dados:

- dados cadastrais e de identificação, como nome, CPF, RG, data de nascimento e dados de representantes de pessoas jurídicas;
- dados de contato, como endereço, telefone, e-mail e demais canais informados pelo titular;
- dados necessários à análise cadastral, contratação, faturamento, cobrança e pagamento;
- dados de atendimento, solicitações, ordens de serviço, protocolos e histórico de relacionamento;
- dados técnicos de rede e serviço, como endereços IP, identificadores, autenticação, equipamentos, dispositivos, eventos, registros de conexão ou acesso e demais registros necessários à operação e segurança;
- dados relacionados ao Serviço Móvel Pessoal (SMP), quando contratado, necessários à habilitação, portabilidade ou migração, operação, atendimento e cumprimento de obrigações regulatórias;
- imagens, placas veiculares e outros registros associados a serviços de câmeras, LPR, controle de acesso, monitoramento, Bairro Seguro ou soluções correlatas, quando aplicáveis;
- dados de acesso e utilização de aplicativos, portais, plataformas e serviços digitais;
- dados de navegação e informações coletadas por cookies ou tecnologias similares, conforme aplicável.

A AserNet busca limitar a coleta e o tratamento aos dados adequados, pertinentes e necessários às finalidades aplicáveis.

4. FINALIDADES DO TRATAMENTO

Os dados pessoais poderão ser tratados para finalidades como:

- realizar cadastro, análise, contratação, ativação, instalação, portabilidade, migração e prestação dos serviços;
- autenticar usuários e administrar acessos a redes, sistemas, aplicativos e plataformas;
- prestar suporte técnico, atendimento, manutenção e acompanhamento operacional;
- emitir cobranças, processar pagamentos e cumprir obrigações fiscais e contábeis;
- cumprir obrigações legais, regulatórias, judiciais e administrativas;
- proteger redes, sistemas, equipamentos, instalações, usuários e operações contra fraudes, abusos e incidentes de segurança;
- registrar e tratar solicitações, reclamações, contestações e exercer ou defender direitos;
- operar soluções de conectividade, telecomunicações, segurança eletrônica, monitoramento, controle de acesso, automação e serviços tecnológicos contratados;
- melhorar produtos, serviços, processos, qualidade, segurança e experiência dos usuários;
- realizar relacionamento comercial e apresentar produtos, serviços e campanhas, respeitados os direitos do titular e as regras aplicáveis às comunicações promocionais.

5. BASES LEGAIS

O tratamento de dados pessoais não depende necessariamente de consentimento. Conforme a finalidade e a operação, poderão ser utilizadas as bases legais previstas na LGPD, especialmente:

- execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato;
- cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
- legítimo interesse, quando aplicável e após avaliação da finalidade, necessidade e impactos aos direitos e liberdades do titular;
- proteção do crédito, quando aplicável;
- consentimento, nas situações em que esta for a base legal adequada e exigível;

- outras hipóteses legalmente previstas, quando pertinentes à operação.

Quando o tratamento se basear em consentimento, o titular poderá revogá-lo nos termos da legislação, sem afetar a legalidade dos tratamentos realizados anteriormente ou aqueles sustentados por outra base legal.

6. DADOS DE TELECOMUNICAÇÕES, CONEXÃO E REGISTROS TÉCNICOS

No contexto dos serviços de telecomunicações e conectividade, poderão ser tratados dados cadastrais, técnicos, identificadores, endereços IP, registros de autenticação, conexão ou acesso, informações de equipamentos e outros registros necessários à prestação do serviço, segurança da rede, prevenção a fraudes, suporte e cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

Os registros serão mantidos pelos prazos aplicáveis à respectiva finalidade ou obrigação, sem prejuízo de retenção adicional quando necessária ao exercício regular de direitos ou determinada por autoridade competente.

7. ASERNET MÓVEL

Na contratação de serviços móveis comercializados sob a marca AserNet Móvel, poderão ser tratados e compartilhados dados necessários à habilitação de nova linha, portabilidade ou migração, ativação, operação, atendimento, faturamento, segurança e cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

Os dados poderão ser compartilhados, conforme necessário, com a prestadora responsável pelo SMP, operadora ou rede hospedeira, entidades e sistemas envolvidos em portabilidade, parceiros operacionais e tecnológicos e demais agentes necessários à execução do serviço.

A prestadora responsável pelo SMP e os demais elementos regulatórios aplicáveis à linha serão identificados nos documentos específicos da contratação.

8. CÂMERAS, MONITORAMENTO, LPR E BAIRRO SEGURO

Quando os serviços contratados envolverem câmeras, monitoramento, leitura de placas veiculares (LPR), controle de acesso, Bairro Seguro ou soluções correlatas, poderão ser tratados imagens, placas, eventos analíticos, registros de acesso, identificadores de usuários autorizados e outros dados necessários à finalidade específica do projeto.

A finalidade, abrangência, responsabilidades, acessos, retenção e compartilhamentos poderão variar conforme a solução, o ambiente monitorado e a relação jurídica existente, devendo ser observados os documentos específicos do serviço ou projeto.

Nos projetos coletivos, os pontos de monitoramento serão identificados e poderão disponibilizar mecanismos de transparência contextual, inclusive QR Code ou página informativa vinculada ao ponto, contendo, conforme aplicável, informações sobre a finalidade

do monitoramento, categorias de dados tratados, retenção, segurança, compartilhamento, agentes de tratamento, direitos dos titulares e canais de contato. Esses avisos complementam esta Política de Privacidade e poderão apresentar informações específicas do local e da tecnologia utilizada.

A contratação de câmeras ou soluções individuais pelo cliente e a infraestrutura coletiva de monitoramento constituem operações distintas e poderão envolver diferentes agentes, finalidades e responsabilidades.

9. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Os dados poderão ser compartilhados, quando necessário e compatível com a finalidade, com:

- empresas envolvidas na prestação integrada dos serviços vinculados à marca AserNet;
- prestadoras de telecomunicações, operadoras hospedeiras e parceiros relacionados a serviços móveis;
- fornecedores de sistemas, hospedagem, nuvem, segurança, suporte, instalação, manutenção e plataformas tecnológicas;
- instituições financeiras, adquirentes, meios de pagamento, cobrança e análise de crédito, quando aplicável;
- fornecedores de conteúdos digitais e serviços complementares contratados;
- autoridades públicas, órgãos reguladores, Poder Judiciário ou terceiros quando houver obrigação legal, regulatória, ordem válida ou necessidade de exercício regular de direitos;
- outros terceiros necessários à execução de uma solicitação, contrato ou serviço, observados os requisitos legais.

O compartilhamento deverá observar critérios de finalidade, adequação, necessidade e segurança, bem como instrumentos contratuais ou outras salvaguardas compatíveis com a natureza da relação, quando aplicáveis.

10. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Determinados fornecedores de tecnologia, nuvem, software ou infraestrutura poderão armazenar ou processar dados fora do Brasil. Quando houver transferência internacional de dados pessoais, serão observados os mecanismos e requisitos previstos na LGPD e na regulamentação aplicável.

11. COMUNICAÇÕES OPERACIONAIS E MARKETING

A AserNet poderá encaminhar comunicações necessárias à relação com o titular, incluindo informações sobre contratação, ativação, suporte, segurança, manutenção, faturamento, cobrança, alterações de serviço e demais avisos operacionais ou legais.

Também poderão ser encaminhadas comunicações promocionais sobre produtos, serviços e campanhas, quando houver fundamento jurídico aplicável e observadas as preferências e os direitos do titular.

O titular poderá solicitar a interrupção ou limitação de comunicações promocionais pelos meios disponibilizados, sem que isso impeça o envio de mensagens necessárias à execução contratual, segurança, cobrança ou cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

12. COOKIES E TECNOLOGIAS DE NAVEGAÇÃO

Os sites, portais, aplicativos e demais ambientes digitais poderão utilizar cookies e tecnologias similares para funcionamento, autenticação, segurança, preferências, medição de desempenho, estatísticas e, quando aplicável, publicidade ou personalização.

Cookies estritamente necessários poderão ser utilizados para viabilizar funcionalidades essenciais. Cookies analíticos, publicitários ou de personalização serão tratados conforme a finalidade e a base legal aplicável.

As preferências poderão ser gerenciadas pelos recursos disponibilizados no ambiente digital ou no navegador/dispositivo, quando tecnicamente aplicável.

13. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E INCIDENTES

São adotadas medidas técnicas, administrativas e organizacionais compatíveis com os riscos das operações para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado.

Nenhum ambiente é absolutamente imune a incidentes. Caso ocorra evento envolvendo dados pessoais, serão adotadas medidas de avaliação, contenção, mitigação, investigação e registro compatíveis com a natureza do incidente.

Quando presentes os requisitos legais ou regulatórios, serão realizadas as comunicações cabíveis à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares afetados.

14. RETENÇÃO E ELIMINAÇÃO

Os dados pessoais serão mantidos pelo período necessário ao cumprimento das finalidades que justificaram seu tratamento, dos prazos legais ou regulatórios aplicáveis e das necessidades relacionadas ao exercício regular de direitos, prevenção a fraudes e segurança.

Encerradas as finalidades e inexistindo hipótese legal de conservação, os dados poderão ser eliminados, anonimizados ou submetidos a outra forma de tratamento admitida pela legislação.

Os períodos de retenção poderão variar conforme a categoria de dado, serviço, obrigação aplicável e contexto da operação.

15. DIREITOS DOS TITULARES

Nos termos da LGPD e observados os requisitos aplicáveis a cada solicitação, o titular poderá requerer:

- confirmação da existência de tratamento;
- acesso aos dados pessoais;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- portabilidade dos dados, observadas a regulamentação e as limitações aplicáveis;
- informação sobre entidades públicas e privadas com as quais tenha ocorrido compartilhamento, nos termos da legislação;
- informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa, quando aplicável;
- revogação do consentimento e eliminação dos dados tratados com base nele, ressalvadas as hipóteses legais de conservação;
- oposição a tratamento realizado com fundamento em hipótese de dispensa de consentimento, quando houver descumprimento da LGPD;
- revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado que afetem seus interesses, quando aplicável.

A identidade do solicitante poderá ser validada antes do atendimento, como medida de segurança. Determinados pedidos poderão ser limitados ou não atendidos quando houver obrigação legal ou regulatória de conservação, necessidade de exercício regular de direitos, proteção de terceiros ou outra hipótese legal aplicável, situação que será avaliada conforme o caso.

16. CANAL DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Solicitações relacionadas à proteção de dados pessoais e ao exercício dos direitos previstos na LGPD poderão ser encaminhadas pelos canais oficiais da AserNet:

Site: www.asernet.com.br

Telefone: 0800 222 5262

E-mail: privacidade@aser.net

A identificação e as informações de contato do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais serão divulgadas nos canais oficiais da AserNet após sua designação formal, observada a regulamentação aplicável.

17. ATUALIZAÇÕES DESTA POLÍTICA

Esta Política poderá ser atualizada para refletir alterações legais, regulatórias, contratuais, operacionais, tecnológicas ou relacionadas aos serviços oferecidos.

A versão vigente será disponibilizada nos canais oficiais da AserNet. Quando uma alteração exigir comunicação específica ou nova manifestação do titular nos termos da legislação ou do contrato, serão adotadas as providências aplicáveis.

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política possui natureza informativa e de transparência e não transforma o consentimento em fundamento obrigatório para tratamentos que possuam outra base legal válida.

As condições específicas de cada produto, serviço ou projeto poderão complementar esta Política por meio de contratos, termos de adesão, regulamentos, avisos de privacidade ou outros documentos aplicáveis.