

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Para a TIM, respeitar a sua privacidade e proteger os seus Dados Pessoais é tão importante quanto fornecer serviços de telefonia móvel, fixa e de internet com qualidade e de última geração.

Esse documento - que chamaremos de Política de Privacidade - tem como objetivo abrir as nossas portas e mostrar a Você como a TIM lida com os Dados Pessoais a que tem acesso, quais os seus direitos e como Você pode exercê-los, mesmo que Você não tenha contratado nenhum de nossos produtos ou serviços. Caso Você tenha qualquer dúvida, por favor, entre em contato conosco por meio dos canais indicados no item 9 desta Política de Privacidade.

Para facilitar a sua leitura, a presente Política está dividida em 10 itens:

- 1. Conceitos básicos: o que você precisa saber para entender esta Política**
- 2. Como a TIM coleta os seus Dados Pessoais**
- 3. Que tipo de Dados a TIM trata e com qual finalidade**
- 4. Com quem a TIM compartilha os seus Dados**
- 5. A TIM pode transferir seus Dados para outros países**
- 6. Quais são os seus direitos como titular de Dados**
- 7. Por quanto tempo os Dados serão armazenados**
- 8. Quais são as nossas responsabilidades e como a TIM protege os seus Dados**
- 9. Como falar com a TIM sobre seus Dados**
- 10. Como e quando essa Política pode ser alterada**

1. Conceitos básicos: o que você precisa saber para entender esta Política

Você tem direito à privacidade de seus dados pessoais, e a ter os seus Dados protegidos, motivo pelo qual esses direitos devem ser compreendidos de maneira clara. Para ficar mais fácil, indicamos abaixo os principais conceitos que Você precisa ter em mente para entender esta Política. Ao longo do texto, os termos iniciados em letra maiúscula terão o significado que indicamos aqui.

Termo	Conceito
Dado Pessoal ou Dado	É o dado relativo à pessoa, que seja capaz de identificá-

	<p>la dentro de determinado contexto.</p> <p>Podemos dizer que Dado Pessoal inclui seu nome, RG, CPF ou número de telefone, por exemplo, mas não é só isso. Imagine que em um grupo de pessoas, só Você está de camisa azul: nesse caso, a cor da sua camisa é um Dado Pessoal, pois identifica Você neste grupo.</p>
Tratamento	<p>São os usos dos Dados Pessoais, incluindo, por exemplo, mas não se limitando, a armazenamento, coleta, alteração, consulta, compartilhamento, transmissão, acesso ou eliminação destes.</p>
Bases Legais	<p>São as hipóteses legais que autorizam alguém a Tratar Dados Pessoais: pode ser o seu consentimento, a necessidade de cumprir um contrato que temos com Você, ou cumprimento de uma obrigação legal, por exemplo. Você pode saber mais sobre algumas dessas bases legais na nossa Central de Privacidade.</p>
Você ou Titular dos Dados	<p>É Você: a pessoa física a quem os Dados Pessoais se referem.</p>
Site	<p>Nesse caso, é o site da TIM, disponível no endereço https://www.tim.com.br/</p>
Aplicativos Meu TIM	<p>São aplicativos Meu TIM Consumer, Live e Meu TIM Empresas que permitem que os clientes acompanhem as informações de seus serviços e ofertas contratados, de qualquer lugar, sem gastar a franquia de internet.</p>

Serviços	<p>São todos os serviços oferecidos pela TIM, incluindo os de telefonia móvel, fixa, de internet e serviços adicionais.</p>
Cookies	<p>São pequenos arquivos que transferimos para o seu navegador ou dispositivo (como celular ou tablet) que nos permitem reconhecer o seu navegador ou dispositivo, e saber como e quando as páginas e os Produtos e Serviços da TIM são visitados, bem como quantas pessoas acessam o site da TIM, dentre outros.</p> <p>Eles podem ser úteis para, por exemplo, fazermos o Site TIM se encaixar na sua tela, entender melhor as suas preferências e lhe oferecer um serviço mais eficiente.</p> <p>Caso queira saber mais sobre cookies , acesse a Política de Cookies em nossa Central de Privacidade.</p>
Dados do Dispositivo de Acesso	<p>São Dados coletados por meio de Cookies ou tecnologias semelhantes, incluindo IP, data e hora de acesso, local do acesso (como país, estado e cidade), fonte de referência, tipo de navegador, duração da visita aos sites Tim.</p>
TIM	<p>É a TIM S.A., empresa com sede na Rua Fonseca Teles, nº 18, A30, bloco B, Térreo, São Cristóvão, na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, e inscrita no CNPJ sob o nº 02.421.421/0001-11.</p>
Dados de Analytics	<p>São Dados sobre o uso do Site</p>

	<p>e do Aplicativo Meu TIM que nos ajudam a compreender o seu comportamento de navegação e como o Site e o Aplicativo Meu TIM estão sendo usados.</p>
Produtos	<p>São todos os serviços de valor adicionado oferecidos pela TIM, isoladamente ou em conjunto com um parceiro.</p>
Criptografia	<p>Processo de codificar os dados por caracteres secretos ou cifras.</p>
Antivírus	<p>Antivírus é um programa de computador que identifica e impede que o dispositivo (como computadores e celulares) sejam infectados por outros programas maliciosos, conhecidos como vírus.</p>
IP	<p>Um IP (<i>Internet Protocol</i>) é um número atribuído a cada dispositivo (computador, celular etc.) conectado à internet.</p>
Servidor	<p>Computador ligado a uma rede de outros computadores que armazena recursos das máquinas integrantes da rede.</p>
Software	<p>É um programa de computador caracterizado pelo conjunto organizado de instruções, contida em suporte físico de qualquer natureza, como celulares ou computadores, para fazê-los funcionar de modo e para fins determinados.</p>
Dado anonimizado	<p>Dado relativo a uma pessoa física que não pode ser identificada, como os dados agregados para fins</p>

estatísticos.

2. Como a TIM coleta os seus Dados Pessoais

Os Dados podem ser coletados diretamente de Você, por meio de formulários que Você preenche, por meio de contratos firmados conosco, por meio da utilização e interação com os nossos Produtos e Serviços e/ou de forma automática, por meio de *Cookies relacionados ao Site* ou tecnologias similares relacionadas ao Aplicativo Meu TIM.

Além disso, quando Você utilizar Produtos operados por terceiros, parceiros da TIM, nós poderemos receber Dados desses Produtos, como seu histórico de uso ou outros Dados, conforme o caso. Para saber mais sobre essa coleta e sobre como esses Dados são Tratados, Você deve verificar a Política de Privacidade de cada um dos parceiros responsáveis pelo tratamento desses Dados, conforme identificado nos respectivos termos de uso de cada Produto.

3. Que tipo de Dados e com qual finalidade a TIM trata

A finalidade e o tipo de Dados coletados pela TIM variam conforme a sua interação conosco. Por exemplo, Você pode ser um visitante em nosso Site, interessado em contratar nossos Serviços, ou mesmo um cliente que já nos contratou.

Abaixo, indicamos as principais atividades de Tratamento de Dados Pessoais realizadas pela TIM, enumerando quais Dados coletamos em situações específicas, para qual finalidade os utilizamos e quais as Bases Legais que legitimam este tratamento.

Origem	Tipo de Dados Coletados	Finalidade	Base Legal
Navegação no Site e no aplicativo Meu TIM	Dados de Navegação (IP, data e hora) e Dados do Dispositivo de Acesso (e.g. IMEI, modelo do dispositivo, etc)	<u>Funcionamento do Site:</u> ativar funcionalidades essenciais, como software antivírus, adaptar o conteúdo ao formato da tela, entre outras funções.	Legítimo Interesse
		<u>Obrigação Legal:</u> cumprir com as obrigações legais de	Cumprimento de Obrigação Legal

		guarda de IP, data e hora de acesso ao nosso Site.	
		<u>Analytics</u> : compreender o seu comportamento de navegação e como o Site e App está sendo usado, para melhorar sua experiência como usuário e atender as necessidades dos nossos clientes. Os Dados coletados são agregados e, sempre que possível, anonimizados.	Legítimo Interesse
		<u>Marketing</u> : direcionamento de conteúdos e publicidade, nossa e de nossos parceiros, conforme o seu perfil e preferências.	Legítimo Interesse
Formulários do Site e dos aplicativos Meu TIM	Dados de Cadastro: e-mail, nome, telefone e modelo do dispositivo móvel	<u>Prospecção Comercial</u> : entrar em contato com Você e oferecer nossos produtos e Serviços.	Consentimento
		<u>Utilização dos aplicativos Meu TIM</u> : permitir seu acesso às funcionalidades dos aplicativos, recuperar senha do Meu TIM Empresas e outras utilidades.	Consentimento
Uso dos Serviços e do Aplicativo Meu TIM	Dados de Navegação e Dados do Dispositivo de Acesso.	<u>Funcionamento da Plataforma</u> : ativar funcionalidades essenciais, como software antivírus, adaptar o conteúdo ao formato da tela, entre outras funções.	Legítimo Interesse e Execução de Contrato

		<p><u>Obrigação Legal:</u> cumprir com as obrigações legais de guarda de IP, data e hora de acesso ao Aplicativo Meu TIM.</p>	<p>Cumprimento de Obrigação Legal</p>
		<p><u>Analytics:</u> entender o seu comportamento na utilização dos nossos Serviços e do Aplicativo Meu TIM para melhorar sua experiência e prevenir fraudes. Os Dados coletados são agregados e, sempre que possível, anonimizados</p>	<p>Legítimo Interesse</p>
	<p>Informações sobre o uso dos Serviços: volume de tráfego na internet; Dados locacionais (país, cidade e estado) de onde ocorreu o acesso ou onde a ligação está ocorrendo; registros de telefonia e de envio de SMS e MMS; desempenho da rede e da infraestrutura de telecomunicações</p>	<p>Permitir e avaliar o funcionamento dos Serviços; aprimorar a experiência de atendimento; gerir e proteger as redes, serviços e utilizadores; detectar e prevenir fraudes.</p>	<p>Legítimo Interesse</p>
<p>Uso dos Serviços</p>	<p>Dados sobre pagamento: números e dados de cartão de crédito, transações de</p>	<p>Estabelecer e manter registros de conta e faturamento; ajudar com questões de serviço e suporte técnico.</p>	<p>Execução de contrato</p>
		<p>Manter registros de chamadas ou mensagens de texto destinadas a serviço público de emergência.</p>	<p>Cumprimento de obrigação regulatória</p>

	<p>recargas, informações bancárias necessárias para prestação de serviços; informações de crédito para os sistemas de tarifação e emissão de faturas.</p> <p>Dados do Dispositivo de Acesso (excluindo páginas visitadas)</p> <p>Contato com o canal de suporte da TIM: informações sobre atendimentos na nossa central de atendimento, chat de atendimento ou outros canais de atendimento.</p> <p>Dados de perfil, tais como: gênero, idade, geolocalização aproximada, plano contratado, recargas realizadas, se aplicável, uso de aplicativos (via SDK), modelo do aparelho.</p>	<p>Medir o risco de crédito e de pagamento.</p>	<p>Proteção ao Crédito</p>
		<p><u>Marketing</u>: Aprimorar e personalizar o serviço; determinar a elegibilidade do usuário para novos produtos e serviços; direcionamento de conteúdos e publicidade, nossa e de nossos parceiros, conforme o perfil e preferências do usuário.</p> <p>Envio de pesquisas de mercado: avaliar se o conteúdo publicitário direcionado ao usuário é de seu interesse.</p>	<p>Consentimento e Legítimo Interesse, para entender melhor acesse nossa Central de Privacidade</p>
<p>Formulários de Cadastro nos Pontos de Venda</p>	<p>Dados de Cadastro: nome, telefone, data de nascimento, e-mail, nome da mãe, CPF,</p>	<p>Manter atualizados os Dados de Cadastro de nossos clientes.</p>	<p>Execução de Contrato</p>
		<p>Autenticar o usuário.</p>	<p>Execução de Contrato</p>

	gênero, documentos de identificação, telefone de contato e endereço.		
Pesquisas enviadas pela TIM em nome próprio ou de terceiros	Dados a serem fornecidos pelo usuário, conforme objeto da pesquisa.	Avaliar a performance dos serviços da TIM ou de seus parceiros, incluindo engajamento em campanhas publicitárias. Auxiliar institutos de pesquisa a obter dados relevantes em casos concretos.	Consentiment o

Pela lei, qualquer compra, aceite, consentimento ou outro ato jurídico que Você venha a realizar só será considerado válido se Você tiver capacidade legal para exercê-lo. A TIM não permite que menores de idade efetuem compras ou se envolvam em outros atos legais, sem autorização de seus responsáveis.

4. Com quem a TIM compartilha os seus Dados

Para que a TIM continue a oferecer a Você Produtos e Serviços de telefonia móvel, fixa, e de internet de última geração, contamos com outras empresas que nos auxiliam a entregar esses Serviços e/ou Produtos e a melhorar a eficiência de nossas operações. Em alguns casos, para que essas empresas possam nos ajudar, precisamos compartilhar Dados com elas:

Serviços de Tecnologia: Temos uma série de fornecedores que precisamos contratar para operar os Produtos e oferecer os Serviços, e alguns deles podem tratar em nosso nome os Dados Pessoais que coletamos. Por exemplo, usamos serviços de hospedagem de dados para armazenar a nossa base de dados, usamos também serviços de meios de pagamento para poder processar os dados de faturamento dos nossos Serviços. Nossos parceiros somente são autorizados a utilizar os Dados Pessoais para os fins específicos que eles foram contratados, portanto, eles não irão utilizar os seus Dados Pessoais para outras finalidades, além da prestação de serviços previstas contratualmente. Em geral, fazemos esse compartilhamento para atender aos nossos interesses legítimos ou para cumprir um contrato que você tem conosco, conforme o caso. Caso

seja identificado que para um compartilhamento específico será necessário o seu consentimento, a TIM entrará em contato com você para solicitá-lo, e o compartilhamento não será feito, se você não concordar.

Análise de desempenho: Os dados armazenados pela TIM podem vir a ser coletados por tecnologia de terceiros e utilizados para fins de estatísticas (analytics), com a finalidade de a TIM compreender quem são as pessoas que utilizam seus Serviços, visitam seu Site e o Aplicativo Meu TIM ou de qualquer forma interagem com a TIM. Estes dados são criptografados e não buscam identificar ou tornar identificáveis os Titulares, mas tão somente compreender melhor como os Produtos e Serviços são utilizados, a fim de melhorá-los e customizar produtos. Fazemos o compartilhamento para atender aos nossos interesses legítimos.

Pesquisas de mercado: Caso você responda a uma pesquisa de mercado enviada pela TIM, é possível que os resultados sejam compartilhados com nosso parceiro responsável por tal pesquisa. Estes dados são criptografados e não buscam identificar ou tornar identificáveis os Titulares, mas tão somente apresentar de forma agregada os resultados das respostas fornecidas. Fazemos esse compartilhamento baseado no seu consentimento, fornecido ao aceitar participar da pesquisa.

Para resguardar e proteger direitos da TIM: Reservamo-nos o direito de tratar os dados necessários para cumprimento de obrigação legal, regulatória ou por força de ordem judicial, exercer nossos direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

Saiba mais sobre o compartilhamento de dados com terceiros em nossa Central de Privacidade.

5. A TIM pode transferir seus Dados para outros países

A TIM poderá transferir dados para outros países para fins de armazenamento, por exemplo, em servidores localizados no exterior, com grau de proteção de dados adequado ao previsto nas legislações vigentes. Informamos que seus Dados poderão estar sujeitos à legislação local e às regras pertinentes destes países. Ao interagir conosco, Você concorda com essa transferência internacional de Dados, nos casos em que seja essencial para prestação dos serviços e execução do seu contrato conosco, de acordo com a legislação de proteção de dados.

6. Quais são os direitos dos Titulares de Dados

A lei brasileira de proteção de dados traz dez Bases Legais que autorizam o Tratamento de Dados Pessoais, incluindo o consentimento

do Titular, a necessidade de cumprir o contrato entre a TIM e Você, quando tivermos um interesse legítimo para tanto, quando este não se sobrepuser aos seus próprios direitos.

Em qualquer dos casos, à lei garante a Você alguns direitos em relação aos Dados que Tratamos. Listamos tais direitos, bem como a forma de exercê-los, no quadro que segue. É importante que Você saiba que nenhum direito é absoluto: ao recebermos a sua solicitação, poderemos pedir algumas informações para avaliarmos se podemos atendê-lo ou se precisaremos negar a sua solicitação. Em qualquer caso, Você será devidamente informado em um prazo razoável.

Para exercer quaisquer desses direitos, Você pode acessar nossa Central de Privacidade ou entrar em contato por e-mail através dos canais informados ao final desta Política.

Direito	Conceito
Direito de confirmar a existência de tratamento dos seus dados e de acessá-los	Permissão para que Você possa verificar se Tratamos Dados Pessoais seus e requisitar uma cópia dos Dados Pessoais que nós temos sobre Você.
Direito de retificação	Este direito permite que Você, a qualquer momento, solicite a correção dos seus Dados Pessoais, caso identifique que alguns deles estão incorretos, inexatos ou desatualizados.
Direito de exclusão	Este direito permite que Você solicite a exclusão dos seus Dados Pessoais da nossa base de dados. Todos os Dados coletados serão excluídos de nossos servidores quando Você assim requisitar, exceto por motivos legais que autorizem a TIM a mantê-los (por exemplo, prazo prescricional). Caso haja a exclusão dos Dados Pessoais, é possível que tenhamos que limitar nossos Serviços.

<p>Direito de oposição</p>	<p>A lei autoriza o Tratamento de Dados Pessoais mesmo sem o seu consentimento ou um contrato conosco. Nesse caso, é preciso demonstrar que há motivos legítimos para Tratar seus Dados, como, por exemplo, prevenir fraudes ou melhorar nossa comunicação com Você. Caso você não concorde com esse Tratamento, poderá se opor a ele, solicitando a interrupção.</p>
<p>Direito de solicitar anonimização, bloqueio ou eliminação</p>	<p>Este direito 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 possibilidade de Trarmos seus Dados; (c) eliminar seus Dados, caso em que apagaremos todos os seus Dados sem possibilidade de reversão, salvo os casos previstos em lei.</p>
<p>Direito à portabilidade</p>	<p>Você tem o direito de solicitar, mediante requisição expressa, que a TIM forneça a Você, ou a terceiros que Você escolher, os seus Dados Pessoais em formato estruturado e interoperável. Da mesma forma, Você pode pedir que outras empresas enviem à TIM seus Dados Pessoais para facilitar a contratação dos nossos Serviços, por exemplo.</p>
<p>Direito de retirar o seu consentimento</p>	<p>Você tem o direito de retirar o seu consentimento em relação às atividades de Tratamento que se baseiam no consentimento. No entanto,</p>

	<p>isso não afetará a legalidade de qualquer Tratamento realizado anteriormente. Se Você retirar o seu consentimento, talvez não possamos fornecer determinados Serviços, mas iremos avisá-lo quando isso ocorrer.</p>
Direito à informação sobre uso compartilhado de Dados	<p>Manteremos esta política e nossa lista de parceiros com que compartilhamos os Dados sempre atualizada. Em todo caso, se Você tiver dúvidas ou quiser maiores detalhes, Você tem o direito de nos solicitar essas informações.</p>
Direito de não fornecer o seu consentimento	<p>O seu consentimento, quando necessário, deve ser livre e informado. Portanto, sempre que pedirmos seu consentimento, Você será livre para negá-lo - ainda que, nesses casos, seja possível que tenhamos que limitar nossos Serviços, caso estes dependam do seu consentimento.</p>

Caso Você tenha alguma dúvida sobre essas questões ou sobre como Você pode exercer esses direitos, fique à vontade para entrar em contato conosco através dos canais informados ao final desta Política.

7. Por quanto tempo os Dados serão armazenados

Nós manteremos seus Dados Pessoais somente pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais os coletamos, inclusive para fins de cumprimento de quaisquer obrigações legais, contratuais, de prestação de contas ou requisição de autoridades competentes.

Para determinar o período de retenção adequado para os Dados Pessoais, além do prazo prescricional, consideramos a quantidade, a natureza e a sensibilidade destes Dados, o risco potencial de danos decorrentes do uso não autorizado ou da divulgação de seus Dados Pessoais, a finalidade de Tratamento destes Dados e se podemos alcançar tais propósitos por outros meios, e os requisitos legais aplicáveis. Por

exemplo, por obrigação imposta pelo Marco Civil da Internet, os Dados relacionados a IP, data e hora das suas conexões à internet, quando a TIM for responsável por prover este acesso, serão mantidos por, no mínimo, 12 meses e referente aos aplicativos criados pela Tim, por, no mínimo, 6 meses.

8. Quais são as nossas responsabilidades e como a TIM protege os seus Dados

Nós trabalhamos diariamente para proteger a sua privacidade e manter a segurança dos seus Dados. Adotamos as práticas de segurança adequadas para o nosso mercado, com o uso de técnicas de criptografia, controle de acesso, gestão de registros e outras medidas de segurança da informação, técnicas e administrativas, aplicáveis, bem como precauções razoáveis e apropriadas à sensibilidade das informações, para evitar e minimizar os referidos riscos relacionados ao tratamento de dados.

Os sistemas utilizados para o tratamento dos dados pessoais estão estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, padrões de boas práticas e de governança e princípios gerais previstos nas legislações vigentes e demais normas, garantindo a proteção das suas informações.

Apesar de todos os esforços acima mencionados, a TIM, assim como quaisquer empresas ou órgãos públicos que tratam dados, não está isenta da ação de terceiros mal intencionados. A entrada ou uso não autorizado de conta, falha de *hardware* ou *software*, e outros fatores, podem comprometer a segurança dos seus Dados Pessoais a qualquer momento. Por isso, ajude-nos a manter um ambiente seguro para todos.

Além de adotar boas práticas de segurança em relação a sua conta e aos seus Dados (como, por exemplo, não compartilhar sua senha com terceiros), caso você identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos seus Dados, por favor, entre em contato conosco através dos canais informados ao final desta Política. Ressaltamos que estamos constantemente monitorando a segurança de nossas tecnologias e bases de dados. Caso necessário, informaremos a Você e as autoridades competentes sobre a ocorrência de eventuais falhas.

Caso Você seja cliente TIM, o acesso a sua área logada/restrita, é protegida com uma senha pessoal e intransferível. Você deve impedir e evitar o acesso não autorizado de terceiros à sua área logada e aos Dados Pessoais selecionando e protegendo sua senha ou outro mecanismo de conexão de forma adequada, limitando o acesso ao seu computador ou

dispositivo, navegador, e fazendo *logout* após ter concluído o acesso, clicando em "sair" e encerrando a sua sessão. Nos casos de perda, furto ou roubo de seu dispositivo, é necessário entrar em contato com a TIM, para solicitar o bloqueio da linha ou dispositivo, bem como o cancelamento da opção de acesso sem credenciais ao App ou Site Meu TIM, se tiver configurado neste formato.

A TIM não entra em contato com os clientes solicitando informações pessoais, tais como, dados de cartão de crédito ou senhas.

9. Como falar com a TIM sobre seus Dados

Se você acredita que seus Dados foram usados de maneira incompatível com esta Política de Privacidade ou tiver outras dúvidas, sugestões ou comentários relacionados a esta Política, entre em contato conosco. Nós temos um encarregado (*Data Protection Officer*) que está à disposição nos seguintes endereços de contato:

DPO (encarregado): Piero Formica

Endereço para correspondências: Av. João Cabral de Mello Neto, 850 - Barra da Tijuca, CEP: 22775-057, na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro

E-mail para contato:

dpo.business@timbrasil.com.br

dpo.consumer@timbrasil.com.br

dpo.wholesale@timbrasil.com.br

dpo@timbrasil.com.br

A lista com os demais contatos do DPO (encarregado), pode ser consultada na página da Central de Privacidade <https://www.tim.com.br>

10. Como e quando esta Política pode ser alterada

Como estamos sempre buscando melhorar nossos Serviços e oferecendo novas funcionalidades, essa Política de Privacidade pode passar por atualizações. Fique tranquilo, caso sejam feitas alterações relevantes, nós informaremos a você, sem prejuízo de Você verificar a versão mais atual em nosso Site.