



Política de Privacidade

NetVale Telecom | Versão 2.0 | Última atualização: 01/09/2026

1. Quem somos e a quem esta política se aplica

A **NetVale Telecom** (NET VALE TELECOM LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 37.898.594/0001-00, com sede na Av. Constância da Cunha Paiva, nº 800, Sala 1, Jardim Santa Inês II, São José dos Campos/SP, CEP 12.248-510) atua como **Controladora** dos dados pessoais tratados em suas operações, nos termos da Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Esta Política se aplica ao tratamento de dados pessoais realizado:

- nos sites **netvatelecom.com** e **queronetvale.com.br** e demais portais que operamos;
- no **atendimento via WhatsApp**, incluindo mensagens trocadas com atendentes humanos e com nosso assistente virtual (chatbot);
- na contratação, instalação, manutenção e cobrança dos serviços de telecomunicações que prestamos;
- em nossos aplicativos, central do assinante e canais de venda porta a porta.

Ao utilizar nossos canais de atendimento, você declara estar ciente das práticas descritas neste documento.

2. Quais dados coletamos

2.1. Dados fornecidos por você no atendimento via WhatsApp

Ao iniciar uma conversa com a NetVale Telecom pelo WhatsApp, poderemos coletar:

Categoria	Exemplos
Dados de identificação	Nome completo, CPF ou CNPJ, RG, data de nascimento.
Dados de contato	Número de telefone (inclusive o número de origem da conversa), nome de exibição e foto de perfil públicos do WhatsApp, e-mail.
Dados de endereço	Endereço de instalação, endereço de cobrança, ponto de referência e coordenadas de geolocalização quando você compartilha sua localização.
Documentos enviados no chat	Fotos ou arquivos de documento de identidade, comprovante de residência, comprovante de pagamento e contrato assinado.
Dados contratuais e de faturamento	Plano contratado, número do contrato, histórico de faturas, situação de pagamento e datas de vencimento.
Dados técnicos do serviço	Login PPPoE, endereço IP atribuído, número de série e MAC do equipamento (ONU/roteador), histórico de conexão, indicadores de sinal, protocolos de atendimento e ordens de serviço.

Categoria	Exemplos
Conteúdo da conversa	Texto das mensagens, áudios, imagens e vídeos enviados, data e hora de cada mensagem e registros de atendimento.

Importante: o conteúdo das conversas realizadas no WhatsApp é **registrado e armazenado** por nós para fins de comprovação de atendimento, auditoria e melhoria da qualidade. Pedimos que **não envie por este canal** dados sensíveis (informações sobre saúde, biometria, convicção religiosa, opinião política, filiação sindical ou orientação sexual), senhas de outros serviços, nem dados bancários completos além do estritamente necessário à cobrança.

2.2. Dados coletados automaticamente no site

- endereço IP de acesso, data e hora, navegador e sistema operacional;
- páginas visitadas e origem do acesso;
- cookies e identificadores similares, conforme a seção 8.

2.3. Dados obtidos de terceiros

- consulta a bureaus de crédito e bases antifraude para análise da contratação, quando aplicável e com base legal adequada;
- confirmação de pagamentos junto a instituições financeiras e gateways.

3. Para que usamos seus dados

Tratamos dados pessoais apenas quando existe finalidade legítima e base legal que a sustente:

Finalidade	O que fazemos na prática	Base legal (LGPD)
Autenticação do titular	Solicitamos CPF/CNPJ e dados cadastrais no WhatsApp para confirmar que estamos falando com o titular do contrato antes de liberar segunda via de fatura, dados de acesso ou alterações cadastrais.	Execução de contrato (art. 7º, V) e segurança do titular
Suporte técnico	Abertura e acompanhamento de chamados, testes remotos no link e agendamento de visitas técnicas.	Execução de contrato (art. 7º, V)
Faturamento e cobrança	Emissão de faturas, envio de boletos, códigos Pix e links de pagamento, negociação de débitos e avisos de vencimento.	Execução de contrato (art. 7º, V) e obrigação legal (art. 7º, II)
Contratação de novos serviços	Análise de viabilidade técnica no endereço, cadastro do cliente e formalização contratual.	Procedimentos preliminares de contrato (art. 7º, V)
Obrigações regulatórias	Atendimento a determinações da Anatel, escrituração fiscal e guarda de registros exigida pelo Marco Civil da Internet.	Obrigações legais ou regulatórias (art. 7º, II)
Segurança e prevenção à fraude	Registro de tentativas de acesso indevido a contas de assinantes e verificação de titularidade.	Legítimo interesse (art. 7º, IX)
Qualidade do atendimento	Auditoria de conversas, treinamento de equipe e pesquisas de satisfação.	Legítimo interesse (art. 7º, IX)
Comunicações promocionais	Envio de ofertas, upgrades de plano e campanhas por WhatsApp, SMS ou e-mail.	Consentimento (art. 7º, I) — revogável a qualquer momento

Finalidade	O que fazemos na prática	Base legal (LGPD)
Defesa em processos	Uso de registros de atendimento como prova em demandas judiciais, administrativas ou arbitrais.	Exercício regular de direitos (art. 7º, VI)

Você pode **cancelar o recebimento de mensagens promocionais** a qualquer momento respondendo **SAIR** no WhatsApp ou solicitando a exclusão ao nosso Encarregado. O cancelamento de comunicações de marketing não interrompe as mensagens **transacionais** (aviso de fatura, aviso de manutenção programada, confirmação de visita técnica), necessárias à execução do contrato.

4. Com quem compartilhamos seus dados

Não vendemos seus dados pessoais. O compartilhamento ocorre apenas com os agentes abaixo, na medida necessária à prestação do serviço.

a) Meta Platforms, Inc. (WhatsApp)

O WhatsApp é operado pela Meta. Ao nos enviar mensagens, o conteúdo trafega pela infraestrutura da Meta e está sujeito também à política de privacidade do WhatsApp. A Meta processa dados em servidores localizados fora do Brasil, o que caracteriza **transferência internacional de dados**, realizada com amparo no art. 33 da LGPD.

b) Plataforma de atendimento e chatbot

Utilizamos a plataforma **Chatmix** para distribuir conversas entre atendentes, registrar protocolos e operar fluxos automatizados.

c) Sistema de gestão (ERP)

Os dados cadastrais, contratuais, técnicos e financeiros são armazenados e processados no **IXC Soft**, nosso sistema de gestão de provedor.

d) Meios de pagamento

Instituições financeiras, adquirentes e gateways responsáveis pela emissão de boletos, geração de Pix e processamento de cartões.

e) Prestadores de serviço

Empresas de infraestrutura em nuvem, hospedagem, backup, envio de mensagens e serviços técnicos de campo, todas contratadas sob obrigação de confidencialidade e com tratamento de dados limitado às nossas instruções.

f) Autoridades públicas

Anatel, Poder Judiciário, Ministério Público, autoridades policiais e órgãos de defesa do consumidor (Procon, consumidor.gov.br), mediante requisição legal ou ordem judicial.

5. Por quanto tempo guardamos seus dados

Tipo de dado	Prazo de guarda
Registros de conexão (data, hora e IP atribuído)	1 (um) ano , conforme o art. 13 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), podendo ser estendido por requisição de autoridade.

Tipo de dado	Prazo de guarda
Conversas e protocolos de atendimento no WhatsApp	Durante a vigência do contrato e por até 5 (cinco) anos após seu término, para comprovação e defesa em eventuais demandas.
Dados cadastrais e contratuais	Durante a vigência do contrato e pelos prazos prescricionais e regulatórios aplicáveis após o encerramento.
Documentos fiscais e faturas	5 (cinco) anos , conforme a legislação tributária.
Dados tratados com base em consentimento (marketing)	Até a revogação do consentimento.

Encerrados os prazos e as finalidades, os dados são eliminados ou anonimizados.

6. Seus direitos como titular

Nos termos do art. 18 da LGPD, você pode solicitar a qualquer momento:

- **confirmação** de que tratamos dados seus e **acesso** a esses dados;
- **correção** de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- **anonimização, bloqueio ou eliminação** de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei;
- **portabilidade** dos dados a outro fornecedor, mediante requisição expressa;
- **eliminação** dos dados tratados com base em consentimento;
- **informação** sobre as entidades com as quais compartilhamos seus dados;
- **informação** sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e as consequências disso;
- **revogação do consentimento**;
- **revisão de decisões automatizadas** que afetem seus interesses.

Limite importante: a exclusão de dados **não se aplica** às informações necessárias à execução de contrato de internet ativo, à cobrança de débitos em aberto ou ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória — como a guarda de registros de conexão prevista no Marco Civil da Internet. Nesses casos, a solicitação será respondida com a justificativa da recusa parcial.

Responderemos às solicitações em até **15 (quinze) dias**. Para sua segurança, poderemos pedir informações adicionais para confirmar sua identidade antes de atender ao pedido.

7. Segurança da informação

Adotamos medidas técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, alteração ou divulgação indevida, incluindo controle de acesso por perfil de usuário, registro de logs de acesso ao sistema de gestão, criptografia em trânsito e rotinas de backup.

A NetVale Telecom nunca solicitará por WhatsApp senha de banco, código de segurança do cartão (CVV), token de acesso, nem pagamento em conta de pessoa física. Nosso canal oficial de WhatsApp é o número **+55 (99) 9150-0215**, identificado com o selo de conta comercial. Em caso de dúvida sobre a autenticidade de uma mensagem, entre em contato pelos canais publicados em nosso site ou pela nossa central 0800 103 0303.

Em caso de incidente de segurança com risco relevante aos titulares, comunicaremos a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e os afetados, conforme o art. 48 da LGPD.

8. Cookies e navegação no site

Nosso site utiliza cookies estritamente necessários ao seu funcionamento e cookies analíticos, que nos ajudam a entender como as páginas são utilizadas. Você pode gerenciar as preferências pelo banner exibido no primeiro acesso ou pelas configurações do seu navegador. A desativação de determinados cookies pode limitar funcionalidades do site.

9. Links para sites de terceiros

Nosso site e nossas mensagens podem conter links para páginas que não operamos. Não temos controle sobre o conteúdo ou as práticas de privacidade desses sites e recomendamos a leitura das respectivas políticas.

10. Uso adequado dos nossos canais

Ao utilizar o site e os canais de atendimento da NetVale Telecom, o usuário se compromete, em caráter exemplificativo e não limitativo, a:

- não praticar atividades ilegais ou contrárias à boa-fé e à ordem pública;
- não difundir conteúdo de natureza racista, xenofóbica ou discriminatória, pornografia ilegal, apologia ao terrorismo ou conteúdo contrário aos direitos humanos;
- não causar danos aos sistemas físicos (hardware) e lógicos (software) da NetVale Telecom, de seus fornecedores ou de terceiros, nem introduzir ou disseminar vírus ou softwares maliciosos;
- não utilizar os canais de atendimento para envio de spam, ameaças ou ofensas aos atendentes.

11. Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO)

Para exercer seus direitos, esclarecer dúvidas ou registrar reclamações sobre o tratamento de dados pessoais, entre em contato com nosso Encarregado:

Encarregado de Proteção de Dados: Alex Tomaz de Araújo

E-mail: contato@netvaletelecom.com

Telefone: 0800 103 0303

Endereço para correspondência: Av. Constância da Cunha Paiva, nº 800, Sala 1, Jardim Santa Inês II, São José dos Campos/SP, CEP 12.248-510

Você também pode apresentar reclamação diretamente à **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**, pelo site gov.br/anpd.

12. Alterações desta Política

Esta Política pode ser atualizada para refletir mudanças legais, regulatórias ou operacionais. A versão vigente estará sempre disponível em nosso site, com a data da última atualização indicada no topo. Alterações relevantes serão comunicadas pelos nossos canais de atendimento.