POLITICA DE PRIVACIDADE DA CVTELECOM

cvtelecom.cv / alou.cv

A Cabo Verde Telecom "CVTelecom" é uma sociedade anónima criada em 1995 e, mais tarde, constituiu as Empresas CVMóvel e CVMultimédia que, juntas, formaram o "Grupo CVTelecom", até 30 junho de 2023.

No dia 1 de julho de 2023, a CVMóvel e a CVMultimédia foram novamente integradas na CVTelecom, tornando-se numa única empresa, dona da marca Alou, que disponibiliza todas as ofertas e soluções anteriormente oferecidas por cada uma das unidades de negócio.

Graças à CVTelecom, Cabo Verde possui hoje uma infraestrutura de Telecomunicações altamente desenvolvida e de grande capacidade, apoiada nos conceitos de Segurança, Qualidade e Digitalização, sendo líder no setor, oferecendo aos seus clientes uma grande diversidade de serviços e soluções que se estende aos serviços da rede fixa, móvel, comunicações de dados de banda larga em fibra ótica, circuitos alugados, TV por assinatura, etc.

A privacidade e proteção de dados pessoais é cada vez mais, necessariamente, um tema a ter em consideração na vida da empresa e representa, para a CVTelecom, S.A, bem como para a sua nova marca comercial, a Alou, uma prioridade na sua atividade, procurando seguir as melhores práticas internacionais neste domínio.

Neste contexto, todas as referências à CVTelecom, no âmbito desta Política, abrangem igualmente a marca Alou.

O objetivo do presente documento é dar a conhecer as normas gerais existentes e aplicadas na recolha e tratamento de dados pessoais que são realizados pela CVTelecom, no âmbito da sua atividade de operador de comunicações eletrónicas, em cumprimento ao disposto na legislação de proteção de dados pessoais. Complementarmente, a presente Política de Privacidade deve obedecer a uma leitura coordenada com outros documentos da Empresa sobre a segurança da informação.

A CVTelecom e a sua marca Alou, comprometem-se a respeitar e a proteger a privacidade dos dados pelos quais é responsável nos termos estabelecidos no Regime Jurídico Geral de Proteção de Dados Pessoais das Pessoas Singulares (Lei n.º 133/V/2001, de 22 de janeiro, alterada pela Lei nº 41/VIII/2013 de 17/SET e pela Lei nº 121.IX.2021) e no Regime Jurídico de Tratamento de Dados Pessoais no Setor das Telecomunicações (Lei n.º 134/V/2001, de 22 de janeiro).

A. DISPOSIÇÕES GENÉRICAS

O QUE SÃO DADOS PESSOAIS

Quando nos referimos a dados pessoais na presente Política de Privacidade referimo-nos a qualquer informação, seja qual for a sua natureza ou suporte, incluindo imagem e som, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável que seja recolhida e/ou tratada pela CVTelecom. São, por exemplo, dados pessoais o nome, a morada, o endereço de correio eletrónico e o número de telefone, mas também dados relativos às comunicações, nomeadamente os que permitem aferir o tráfego ou a localização, bem como as fotografias e os dados relativos à saúde ou à vida privada de determinada pessoa singular, a partir daqui identificada como "titular dos dados".

Dados relativos às convicções ou opções políticas, filosóficas ou ideológicas, à fé religiosa, à filiação partidária ou sindical, à origem racial ou étnica, à vida privada, à saúde e à vida sexual, incluído os dados genéticos são considerados como dados especiais e em regra, são proibidos o seu tratamento, salvo nos casos excecionados previstos na Lei.

Da mesma forma, os dados relativos às comunicações encontram-se abrangidos pelo sigilo das comunicações eletrónicas e, sendo dados especiais, serão tratados em condições especiais de segurança e confidencialidade.

Alguns dados pessoais recolhidos pela CVTelecom são de fornecimento obrigatório pelo cliente, sendo que, em caso de falta ou insuficiência dos mesmos, a CVTelecom não poderá disponibilizar o produto ou serviço em causa. Os dados de fornecimento obrigatório serão identificados no respetivo formulário de recolha.

FINALIDADE DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais recolhidos, pela CVTelecom, são processados e armazenados no Sistema de Informação da empresa, enquanto base de dados comercial, e destinam-se a ser utilizados no contexto da sua atividade de comunicações eletrónicas, no intuito de cumprir o contrato de venda de bens e serviços assinado com o cliente, recorrendo, para o efeito, a: (i) gravação de comunicações realizadas para a avaliação e monitorização continuada da qualidade do serviço; (ii) inclusão do cliente na lista de assinantes; divulgação dos produtos e serviços da empresa, bem como, outras finalidades constantes do contrato celebrado..

A CVTelecom poderá, ainda, tratar dados pessoais adicionais, como sejam os dados, de tráfego, localização ou avaliação de perfil, necessários à gestão da faturação, pagamento e gestão de atividades de marketing da CVTelecom. A CVTelecom poderá, também, utilizar os dados recolhidos para melhor adaptar os seus produtos e serviços às características e necessidades dos seus clientes.

DADOS PESSOAIS DE MENORES

Tendo em conta que a gestão dos produtos e serviços da CVTelecom implica o tratamento de dados pessoais, esta empresa solicita aos pais que supervisionem as atividades eletrónicas dos seus filhos, por exemplo, mediante a utilização das ferramentas de controlo parental que oferecem diversos serviços eletrónicos e fabricantes de *software*, e que ajudam a proporcionar um ambiente eletrónico seguro para os menores de idade. Tais ferramentas podem evitar que os menores de idade comuniquem, por via eletrónica, os seus nomes, endereços e demais dados pessoais, sem o consentimento dos seus pais.

TRATAMENTO DOS DADOS POR ENTIDADES SUBCONTRATADAS

Para melhorar a prestação dos seus serviços e melhor adequá-los ao público-alvo, a CVTelecom poderá disponibilizar os seus dados pessoais (no âmbito da subscrição e utilização dos seus produtos e serviços) a entidades subcontratadas.

As entidades subcontratadas estão obrigadas a tratar os dados pessoais dos clientes / utilizadores em nome e por conta da CVTelecom, sendo obrigadas a adotar as medidas técnicas, organizacionais e de segurança necessárias de forma a proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

A CVTelecom compromete-se a exigir às entidades subcontratadas o mesmo nível de rigor, segurança e preocupação que impõe a si própria em matéria de tratamento de dados pessoais.

COMUNICAÇÃO DOS DADOS A TERCEIROS

A CVTelecom não comunica os dados pessoais dos clientes a terceiros (i.e., a pessoas externas à CVTelecom, aos seus colaboradores, responsáveis e representantes, *para além* das) exceto às entidades subcontratadas *supra* mencionadas e nos casos abaixo elencados:

a. Haver o consentimento do titular dos dados, para tal comunicação;
b. A obrigação de comunicação decorrer da lei ou de decisão judicial;
c. Existir outras condições legais que legitimam o tratamento de dados pessoais sem consentimento ou que a comunicação seja levada a cabo para proteger os interesses vitais do titular dos dados.

PRAZO DE CONSERVAÇÃO DOS DADOS

Os dados pessoais recolhidos são conservados, por tempo variável, de forma a permitir o seu tratamento apenas durante o período necessário para a prossecução das finalidades de recolha ou de tratamento posterior, designadamente, enquanto se mantiver a relação

contratual com o cliente. A lei de proteção de dados exige um período de tempo determinado, especificamente, para efeito de faturação, até ao final do prazo durante o qual a fatura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado, findo o qual os mesmos serão eliminados.

MEDIDAS ADOTADAS PELA CVTELECOM PARA ASSEGURAR A SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS DOS CLIENTES

A CVTelecom adota as melhores práticas em matéria de proteção de dados pessoais e desenvolve os seus melhores esforços para proteger os dados pessoais dos titulares, tentando, desta forma, evitar acessos não autorizados através da Internet. Para o efeito, a CVTelecom recolhe os dados com as devidas condições de segurança, nomeadamente, através de medidas de carácter técnico e organizativo que permitem garantir, com razoável grau de segurança, a sua proteção e evitar a sua difusão, perda, uso indevido ou impróprio, alteração, tratamento ou acesso não autorizado aos mesmos.

É, no entanto, da responsabilidade do Utilizador garantir e assegurar que o computador que está a utilizar se encontra adequadamente protegido contra *softwares* nocivos, vírus informáticos e *worms* . Adicionalmente, deverá estar ciente que, sem a adoção de medidas de segurança adequadas, o risco de acesso aos dados pessoais e *passwords* , por terceiros, sem autorização para tal, é agravado. A CVTelecom adverte que os dados transmitidos através da Internet não se encontram totalmente seguros ou protegidos contra acessos ou intromissões indevidas e, nem sequer, estão a salvo de eventuais erros na transmissão ou no seu conteúdo, correndo o risco de serem vistos e utilizados por terceiros não autorizados.

ACESSO, CORREÇÃO, ATUALIZAÇÃO E/OU ELIMINAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

O cliente/utilizador deverá assegurar a veracidade dos dados e ter o cuidado de os manter atualizados, devendo informar à CVTelecom sobre qualquer alteração aos mesmos.

Nos termos da lei, é garantido ao titular dos dados, a todo o tempo, o direito de acesso, atualização, retificação ou eliminação dos respetivos dados pessoais, bem como o direito de oposição à utilização dos dados facultados para fins de marketing ou para o envio de comunicações informativas.

Para o efeito, o titular dos dados deverá contactar os balcões de Atendimento e/ou os serviços comerciais da Alou, por telefone, através do número 2609200, ou através de e-mail enviado para apoiocliente@cvt.cv ou, ainda, por meio de pedido escrito enviado para o endereço “Direção Comercial da Alou, CP nº220, Várzea, Praia, Cabo Verde”.

B. O SITE DA ALOU E OS COOKIES

DADOS RECOLHIDOS ATRAVÉS DO SITE

A visita ao site da Alou, por si só, não implica o registo, de forma automática, de qualquer dado pessoal que identifique o utilizador. No entanto, a utilização de determinados conteúdos ou serviços poderá implicar a disponibilização de dados pessoais pelos utilizadores, especialmente no acesso à área reservada do site.

Nesses casos serão recolhidos dados pessoais que poderão variar conforme as finalidades pretendidas, tais como o nome, o e-mail ou o número de contacto, os quais serão tratados para prestação dos serviços solicitados e ou para promoção dos produtos e serviços da Alou, nas condições previstas na Política de Privacidade do site em apreço.

UTILIZAÇÃO DE COOKIES NO SITE DA ALOU

O cookie é uma informação que é automaticamente colocada nos discos rígidos dos computadores dos utilizadores, quando estes acedem a certos sites. O cookie apenas identifica o seu programa de navegação no servidor e serve o propósito de melhorar as experiências web dos utilizadores e analisar e rever performances do site. A maioria dos programas de navegação estão definidos para aceitar cookies, ou para indicar quando um cookie está a ser enviado, pelo que poderá sempre recusar a utilização dos cookies. Note-se, no entanto, que algumas partes do nosso site poderão não funcionar corretamente, caso tenha recusado os cookies.

Os cookies e outras tecnologias de rastreio imediato não recolhem automaticamente dados pessoais sobre o utilizador. Nos casos em que prestar voluntariamente esse tipo de informação, através de registos ou trocas de correio eletrónico, estas tecnologias podem ser usadas para obter mais informações relativamente à utilização dos sites e/ou para promover a interação de correio eletrónico de modo a proporcionar uma maior utilidade ao utilizador.

O site da Alou utiliza cookies de “sessão”, através dos quais não é recolhido o seu endereço de IP. Os cookies de “sessão” são pedaços de informação temporários que são usados para melhorar a navegação, impedir os visitantes de fornecer informação onde não é apropriado e recolher informações estatísticas agregadas no site. São eliminados quando desliga o seu browser da Internet ou, de outra forma, quando desliga o seu computador. A Alou utiliza estes cookies com o objetivo de ajudar a determinar a utilidade, o interesse e o número de utilizações do site, bem como a sua localização geográfica dentro do país, permitindo uma navegação mais rápida, eliminando a necessidade de introduzir, repetidamente, as mesmas informações.

O utilizador do site da Alou pode recusar a utilização de cookies, selecionando as definições apropriadas no seu navegador. Todavia, e conforme mencionado acima, se não ativar os cookies, poderá não conseguir utilizar todas as funcionalidades do website.

ALTERAÇÃO À POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A CVTelecom reserva-se o direito de, a todo o momento, sem qualquer aviso prévio e com efeitos imediatos, alterar, acrescentar ou revogar, parcial ou totalmente, esta Política de Privacidade.

Qualquer alteração a esta Política de Privacidade será divulgada através deste site, pelo que aconselhamos a consulta regular desta página para se manter atualizado.

Para qualquer dúvida, reclamação ou comentário sobre esta Politica de Privacidade, por favor contacte o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais da CVTelecom, por telefone, para o número 2609200, através de e-mail enviado para epd@cvt.cv ou pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente, através do email apoiocliente@cvt.cv ou por carta enviado para Gabinete do Conselho de Administração da CVTelecom, Caixa Postal nº220, Várzea, Praia-Cabo Verde.

O Conselho de Administração