

## **Política de privacidade de clientes**

### **1. Compromisso da KIBIDI**

A protecção da privacidade e dos dados pessoais constitui um compromisso fundamental de todas as empresas do Grupo KIBIDI para com os seus Clientes e Utilizadores dos seus produtos e serviços.

A KIBIDI aconselha a leitura deste documento, a consulta da página do site dedicada à privacidade e à protecção dos dados e aos Termos e Condições dos serviços e produtos KIBIDI, cujas atualizações serão disponibilizadas em kibidi.ao.

### **2. Responsável pelo tratamento de dados e o encarregado da protecção de dados**

O responsável pela recolha e tratamento dos seus dados pessoais será a empresa Danilo & Jaziel, Lda. que lhe presta o serviço ou fornece o produto e que nesse âmbito decide quais os dados recolhidos, meios de tratamento e finalidades para que os dados são usados.

A Danilo & Jaziel, Lda. tem um Encarregado da Protecção de Dados, que (i) monitoriza a conformidade do tratamento dos dados com as normas aplicáveis, (ii) é um ponto de contacto com o Cliente ou Utilizador para esclarecimento de questões relativas ao tratamento dos seus dados pela KIBIDI, (iii) coopera com a autoridade de controlo, (iv) presta informação e aconselha o responsável pelo tratamento ou o subcontratante sobre as suas obrigações no âmbito da privacidade e protecção de dados.

Pode contactar a Danilo & Jaziel, Lda. através dos seguintes endereços:

Carta: Rua 49, Edifício E52, 1º Andar, Apartamento 12, Urbanização Nova vida, Luanda. Email: geral@kibidi.ao

### **3. Dados pessoais, titulares de dados pessoais e categorias de dados pessoais**

#### **O que são dados pessoais?**

Dados Pessoais são qualquer informação, de qualquer natureza e em qualquer suporte (ex. o físico, som ou imagem), relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável.

É considerada identificável a pessoa que possa ser identificada direta ou indiretamente por exemplo, através do nome, do nº de identificação, de um dado de localização, de um identificador electrónico ou outros elementos que permitam chegar à identificação dessa pessoa singular.

#### **Quem são os titulares de dados pessoais?**

O Cliente ou Utilizador, pessoa singular, a quem os dados dizem respeito e que usufruiu dos serviços ou produtos da KIBIDI.

O Cliente será a pessoa que celebra o contrato com a KIBIDI. O Utilizador é a pessoa que utiliza os serviços ou produtos da KIBIDI, mas que pode não corresponder ao Cliente. Por exemplo:

- no segmento empresarial, o contrato com a KIBIDI está em nome da empresa, mas os Utilizadores são os Clientes ou colaboradores dessa empresa.

- no segmento particular, um Cliente poderá adquirir vários serviços móveis ou um serviço de TV para toda a casa, sendo que cada uma das pessoas da casa que beneficiar dos serviços ou produtos será considerada um Utilizador.

**Que categorias de dados pessoais tratamos?**

| Tipos de Dados                         | Exemplos de dados(não exaustivo)   |
|--|--|
| <b>Identificação e Contactos</b>       | Números de identificação civil ou fiscal, a morada de facturação/instalação, o contacto telefónico ou endereço de correio electrónico.   |
| <b>Outros Dados de Identificação</b>   | Data de nascimento, o género ou a informação sobre o agregado familiar.  |
| <b>Dados da Relação Contratual</b>     | Produtos e serviços adquiridos ou subscritos, dados de pagamento, dados de dívida e risco de crédito.  |
| <b>Dados de utilização de serviços</b> | Números de destino e de origem das chamadas efetuadas, data/hora da comunicação, duração da comunicação, endereço IP, mac address e os dados relativos à taxação de produtos e serviços, dados de cookies e de navegação relativos a sites e Apps. |
| <b>Localização</b>                     | Referência geográfica do Cliente ou equipamento terminal num determinado momento ou durante a utilização dos serviços (através da rede móvel de comunicações eletrónicas, Wi-Fi, GPS, beacons ou outras tecnologias).                              |
| <b>Conteúdo</b>                        | Informação incluída nas comunicações dos clientes como por exemplo a voz, SMS/ MMS ou URLs completos de sessões de dados.  |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Perfil de utilização</b> | Dados que resultam da análise da utilização de produtos e serviços de comunicações eletrónicas como por exemplo consumos médios, chamadas realizadas, visualizações de TV, gravações e Apps utilizadas. |
| <b>Dados de Segurança</b>   | Informações de autenticação nos sites e nas Apps (identificador de utilizador, password, respostas a perguntas de recuperação de password), logs de acesso.   |

#### **4. Fundamento, Finalidades e Duração do Tratamento de Dados Pessoais**

##### **Com que fundamento pode a KIBIDI tratar os seus dados pessoais?**

**Consentimento:** quando tiver o seu consentimento expresso – por escrito, oralmente ou através da validação de uma opção - e prévio e se esse consentimento for livre, informado, específico e inequívoco. São exemplos, os consentimentos para análise da utilização dos serviços e definição de perfil de consumo para recomendar conteúdos media, apresentação de publicidade personalizada em TV, envio de comunicações de produtos e serviços da KIBIDI, e utilização da gravação das chamadas que efetua para os nossos call centres com o objetivo de melhorarmos a qualidade do serviço;

**Execução de contrato e diligências pré-contratuais:** quando o tratamento de dados pessoais seja necessário para a celebração, execução e gestão do contrato celebrado com a KIBIDI, como por exemplo dados para a preparação de uma proposta de serviços, morada, contactos, informações e pedidos, dados de facturação, cobrança e pagamentos, risco de crédito;

**Cumprimento de obrigação legal:** quando o tratamento de dados pessoais seja necessário para cumprir uma obrigação legal a que a KIBIDI esteja sujeita, como por exemplo a comunicação de dados de identificação ou de utilização de serviços de comunicação a entidades policiais, judiciais, fiscais ou reguladoras ou de dados de localização para assegurar serviços de emergência, ou de imagens de sistemas de videovigilância;

**Interesse legítimo:** quando o tratamento de dados pessoais corresponda a um interesse legítimo da KIBIDI ou de terceiros, como por exemplo o tratamento de dados para melhoria de qualidade de serviço, garantia de segurança da rede e serviços, a deteção de fraude e protecção de receita, a comunicação de dados a outros operadores para efeitos de serviço de interligação ou roaming, e quando os nossos motivos para a sua utilização devam prevalecer sobre os seus direitos de protecção de dados;

### **Consentimento relativo a menores**

No caso de tratamento de dados pessoais de menores, que possam estar sujeitos a consentimento prévio, a KIBIDI exigirá que seja prestado consentimento por parte dos detentores das responsabilidades parentais, designadamente para efeitos de prestação de serviços, à distância, por via eletrónica. O direito de oposição é garantido pelo preenchimento da declaração que consta neste formulário.

### **Para que finalidades e por quanto tempo a KIBIDI trata os seus dados pessoais?**

Os seus dados pessoais são tratados pela KIBIDI apenas pelo período de tempo necessário para a realização da finalidade definida ou, consoante o que for aplicável, até que exerça o seu direito de oposição, direito a ser esquecido ou retire o consentimento. Depois de decorrido o respetivo período de conservação, a KIBIDI eliminará ou anonimizará os dados sempre que os mesmos não devam ser conservados para finalidade distinta que possa subsistir.

| <b>Finalidades</b>                                 | <b>Exemplo de Finalidades</b>   |
|--|---|
| <b>Comunicação de Produtos e Serviços e Vendas</b> | Comunicação ou venda de novos produtos ou serviços;<br>Análise e definição de perfis de consumo;<br>Adaptação e desenvolvimento de novos produtos ou serviços;<br><br>Investigação e tratamento de informação analítica ( <i>big data analytics</i> ).  |
| <b>Gestão de Cliente e Prestação de Serviço</b>    | Gestão de contactos, informações ou pedidos;<br><br>Gestão de instalação, ativação ou desligamentos;<br><br>Gestão de reclamações ou avarias;<br><br>Gestão da experiência de cliente;<br><br>Gestão de facturação, cobrança e pagamentos;<br><br>Prestação de serviços de comunicação;<br><br>Prestação de serviços de <i>data Center e managed services</i> ;<br><br>Gravação de chamadas para prova de transação comercial e comunicações no âmbito da relação contratual;<br><br>Gravação de chamadas para monitorização da qualidade de serviço. |

|  |   |
|--|---|
| <b>Gestão Contabilística, Fiscal e Administrativa</b>      | Contabilidade, facturação;<br>Gestão de comissões;<br>Informação fiscal, incluindo envio de informação à Autoridade Tributária.   |
| <b>Gestão de Contencioso</b>                               | Cobrança judicial e extrajudicial;<br>Gestão de outros conflitos.   |
| <b>Deteção de fraude, protecção de receita e auditoria</b> | Deteção de fraude e práticas ilícitas;<br>Protecção e controlo de receita;<br>Gestão de risco de crédito;<br>Controlo, auditoria e investigação.  |
| <b>Gestão de rede e sistemas</b>                           | Suporte e melhoria das redes e aplicações que suportam o serviço;<br>Monitorização, melhoria e suporte do serviço.  |
| <b>Gestão de operadores</b>                                | Gestão do serviço de interligação e roaming.  |
| <b>Cumprimento de obrigações legais</b>                    | Localização de chamadas para serviços de emergência;<br>Pedidos judiciais de intercepção de comunicações;<br>Investigação, deteção e repressão de crimes graves;<br>Resposta a entidades judiciais, de regulação e de supervisão. |
| <b>Controlo da segurança</b>                               | Gestão de acessos e logs;<br>Gestão de backups;<br>Gestão de incidentes de segurança.   |

## **Em que circunstâncias ocorre Investigação e tratamento de informação analítica (big data analytics)?**

A KIBIDI poderá analisar um grande conjunto de dados para descobrir padrões ou tendências comportamentais ou para análise estatística. Esses dados serão encriptados ou anonimizados na fase mais adequada do processo e poderão ser usados para estudos de mercado, investigação e análise estatística ou para fornecimento de relatórios a terceiros. Estes relatórios não irão conter dados pessoais, não identificando qualquer Cliente, e serão utilizados ou enviados a parceiros da KIBIDI para suportar projetos nas áreas do desenvolvimento social, da saúde, dos transportes, entre outras.

## **Quais os prazos de tratamento e conservação de dados pessoais?**

A KIBIDI trata e conserva os seus dados pessoais conforme as finalidades para que os mesmos são tratados.

Há casos em que a lei obriga ao tratamento e conservação dos dados por um período de tempo mínimo, designadamente: por um ano, os dados para efeitos de investigação, deteção e repressão de crimes graves ou por 10 anos os dados necessários para informação à Autoridade Tributária para efeitos contabilísticos ou fiscais.

Mas, sempre que não exista uma obrigação legal específica, então os dados serão tratados apenas pelo período necessário para o cumprimento das finalidades que motivaram a sua recolha e preservação e sempre de acordo com a lei, as orientações e decisões da CNPD. Assim:

A KIBIDI vai tratar e manter os seus dados pessoais pelo período em que mantiver uma relação contratual consigo.

No entanto, os dados de utilização necessários à facturação, por exemplo, os números de destino e de origem das chamadas efetuadas, data/hora da comunicação, duração da comunicação, endereço IP e mac address, só serão mantidos por um período máximo de 6 meses a contar da data em que os dados são gerados.

No âmbito da gravação de chamadas, e nos termos da autorização normativa, a KIBIDI conservará as gravações para prova da transação comercial e comunicações no âmbito da relação contratual pelo prazo de vigência do contrato acordado entre as partes acrescido do prazo de prescrição e de caducidade que é de 6 meses.

A KIBIDI poderá também gravar e conservar chamadas com o objetivo de monitorizar a qualidade de serviço e baseando-se no consentimento do Cliente, mas para este efeito as chamadas serão conservadas apenas pelo prazo máximo de 30 dias.

A KIBIDI poderá manter outros dados pessoais por períodos superiores à duração da relação contratual, seja com base no seu consentimento do Cliente, seja para assegurar direitos ou deveres relacionados com o contrato, seja ainda porque tem interesses legítimos que o fundamentam, mas sempre pelo período estritamente necessário à realização das respetivas finalidades e de acordo com as orientações e decisões da CNPD.

São exemplos, o contacto relativo a comunicações de produtos e serviços, as vendas, a preservação de dados no âmbito de processos de reclamação de facturas, exercício de direitos de garantia, levantamento de equipamentos após desligamento de Cliente ou processos judiciais, pelo prazo em que os mesmos estiverem pendentes.

## **5. A forma e o momento da recolha dos Dados Pessoais**

### **Quando e como recolhemos os seus Dados Pessoais?**

Recolhemos os dados pessoais quando adquire produtos ou serviços KIBIDI, quando descarrega ou utiliza produtos, serviços e aplicações da KIBIDI, quando nos contacta através dos nossos canais, ou quando participa em estudos de mercado, concursos e sorteios.

A recolha pode ser feita oralmente, por escrito ou através do site da KIBIDI na sua Área para Clientes KIBIDI ou ainda por tecnologias próprias como os cookies (consulte a nossa Política de Utilização de Cookies).

A sua informação pessoal pode também ser recolhida a partir de fontes acessíveis ao público ou outras fontes. Para que melhor possa compreender esta recolha indireta indicamos-lhe os seguintes casos:

- Base de Dados Partilhada entre operadores de comunicações eletrónicas para efeitos de contratação:

Se tiver facturas em dívida de valor superior a 20% do salário mínimo nacional, os seus dados poderão ser incluídos numa lista de devedores. Mas antes de incluir os seus dados na lista, a KIBIDI notificá-lo-á para, em 5 dias, pagar o valor em dívida, provar que a dívida não existe ou que não lhe é exigível.

Também se tiver um acordo para o pagamento da dívida, se justificar a falta de pagamento das facturas com o não cumprimento do contrato pelo próprio operador ou se tiver reclamado do valor faturado ou provar que não deve o montante que lhe é cobrado, não poderá fazer parte desta base de dados.

Esta lista é partilhada entre os operadores de comunicações aderentes e a KIBIDI poderá recorrer a esta lista antes de tomar uma decisão sobre a contratação de serviços com Clientes.

- **Outra informação relevante sobre risco de crédito ou sobre identificação e dados de contacto, para gestão de cobranças, deteção de fraude e protecção de receita**

A KIBIDI poderá recolher dados pessoais junto de entidades privadas que mantêm informação relevante sobre o crédito dos titulares dos dados pessoais, desde que essas bases respeitem as regras de protecção de dados aplicáveis.

A KIBIDI poderá também aceder, recolher ou confirmar dados pessoais em sites da Administração Pública e de entidades privadas, designadamente, para confirmar a exatidão dos seus dados de identificação e de contacto.

- **Informação recolhida por outras empresas da KIBIDI ou por parceiros**

A KIBIDI poderá tratar os seus dados quando tenha autorizado outras empresas do Grupo ou autorizado parceiros de negócio e de iniciativas conjuntas a partilhar informações sobre si.

## **6. Direitos do titular de dados pessoais**

### **Quais os seus direitos?**

### **Direito de Acesso**

Direito a obter a confirmação de quais são os seus dados pessoais que são tratados e informação sobre os mesmos, como por exemplo, quais as finalidades do tratamento, quais os prazos de conservação, entre outros.

Direito a ver/ouvir ou obter cópia, por exemplo das facturas, dos acordos escritos ou das chamadas em que é interveniente e que são gravadas.

### **Direito de Rectificação**

Direito de solicitar a rectificação dos seus dados pessoais que se encontrem inexatos ou solicitar que os dados pessoais incompletos sejam completados, como por exemplo a morada, o NIF, o email, os contactos telefónicos, ou outros.

### **Direito ao Apagamento dos dados ou “direito a ser esquecido”**

Direito de obter o apagamento dos seus dados pessoais, desde que não se verifiquem fundamentos válidos para a sua conservação, como por exemplo os casos em que a KIBIDI tem de conservar os dados para cumprir uma obrigação legal de preservação para investigação, deteção e repressão de crimes ou porque se encontra em curso um processo judicial.

### **Direito à Portabilidade**

Direito de receber os dados que nos forneceu em formato digital de uso corrente e de leitura automática ou de solicitar a transmissão direta dos seus dados para outra entidade que passe a ser o novo responsável pelos seus dados pessoais, como por exemplo, receber as suas facturas ou transmitir os seus contactos para o novo responsável, mas neste caso apenas se for tecnicamente possível.

### **Direito a Retirar o Consentimento ou Direito de Oposição**

Direito de se opor ou retirar o seu consentimento, a qualquer momento a um tratamento de dados, como por exemplo no caso de tratamento de dados para o envio de comunicações de produtos e serviços, desde que não se verifiquem interesses legítimos que prevaleçam sobre os seus interesses, direitos e liberdades, como por exemplo de defesa de um direito num processo judicial.

### **Direito de Limitação**

Direito a solicitar a limitação do tratamento dos seus dados pessoais, sob a forma de: (i) suspensão do tratamento ou (ii) limitação do âmbito do tratamento a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento.

### **Perfil e Decisões Automatizadas**

A KIBIDI pode traçar o perfil dos Clientes com base, por exemplo, nas suas preferências, interesses pessoais, utilização de serviço, localização, etc., nomeadamente para prestar serviços, aumentar a qualidade e a experiência dos produtos e serviços, adequar comunicações de produtos e serviços, etc., desde que esse tratamento seja necessário para a celebração ou execução do contrato entre o titular e a KIBIDI ou seja baseado no consentimento do titular.



Quando o tratamento de dados pessoais, incluindo o tratamento para a definição de perfis, seja exclusivamente automático (sem intervenção humana) e possa produzir efeitos na sua esfera jurídica ou o afetar significativamente terá o direito a não ficar sujeito a nenhuma decisão que se baseie nesse tratamento automático, salvo as exceções previstas na lei e terá o direito a que a KIBIDI adapte medidas adequadas para salvaguardar os seus direitos e liberdades e legítimos interesses, incluindo o direito a que haja intervenção humana na tomada de decisão por parte da KIBIDI, o direito de manifestar o seu ponto de vista ou contestar a decisão tomada com base no tratamento automatizado de dados pessoais.

### **Como pode exercer os seus direitos?**

O exercício dos direitos é gratuito, exceto se se tratar de um pedido manifestamente infundado ou excessivo, caso em que poderá ser cobrada uma taxa razoável tendo em conta os custos.

As informações devem ser prestadas por escrito, mas, se o solicitar, podem ser prestadas oralmente. Neste caso, a KIBIDI deve verificar a sua identidade por outros meios que não orais.

A resposta aos pedidos deverá ser prestada no prazo máximo de 30 dias, salvo se for um pedido especialmente complexo.

### **Exerça-os através dos seguintes contactos:**

#### **Danilo & Jaziel, Lda. (Kibidi)**

Carta: Rua 49, Edifício E52, 1º Andar, Apartamento 12, Urbanização Nova vida, Luanda.

Luanda Email: [geral@kibidi.ao](mailto:geral@kibidi.ao).

Telefone: +244 923 020 100

## **7. Transmissão de Dados Pessoais**

### **Em que circunstâncias existe comunicação dos seus dados pessoais a outras entidades, subcontratantes ou terceiros?**

Os seus dados podem ser transmitidos a subcontratantes para que estes os tratem em nome e por conta da KIBIDI. Neste caso a KIBIDI tomará as medidas contratuais necessárias para garantir que os subcontratantes respeitem e protejam os dados pessoais do titular.

Os dados podem também ser transmitidos a terceiros – terceiros (entidades distintas da KIBIDI ou dos subcontratados) como por exemplo empresas do Grupo Danilo & Jaziel, Lda., empresas com quem a KIBIDI desenvolva parcerias, ou ainda entidades a quem os dados tenham de ser comunicados por força da lei, como a Autoridade Tributária, as autoridades policiais, as autoridades reguladoras, os tribunais, órgãos governamentais ou outras autoridades públicas, incluindo os serviços de emergência.

## **8. Responsabilidade sobre Serviços e sites da KIBIDI e de Terceiros**

Sobre a utilização e o tratamento de dados pessoais de sites da KIBIDI, consulte os Termos e Condições e as Políticas de Utilização de Cookies.

Os sites, e os produtos ou serviços da KIBIDI podem conter links para sites ou serviços de terceiros, que não têm qualquer relação com a KIBIDI ou que não são abrangidos por esta Política de Privacidade.

A recolha ou o tratamento dos dados pessoais solicitados por esses terceiros é da sua exclusiva responsabilidade, não podendo a KIBIDI ser responsabilizada, em qualquer circunstância, pelo conteúdo, pela exatidão, veracidade ou legitimidade desses sites ou produtos e serviços ou pela má utilização dos dados recolhidos ou tratados por intermédio dos mesmos.

Alertamos os Clientes e Utilizadores da KIBIDI para este facto e para a necessidade de, antes de utilizarem os sites, ou produtos e serviços, lerem e aceitarem as regras relativas ao tratamento de dados pessoais definidos por esses terceiros.

## **9. Medidas Processuais e técnicas de Segurança**

### **De que modo a KIBIDI protege a sua informação pessoal?**

A KIBIDI tem implementadas as medidas lógicas, físicas, organizativas e de segurança adequadas, necessárias e suficientes para proteger os seus dados pessoais contra a destruição, a perda, a alteração, a difusão, o acesso não autorizado ou qualquer outra forma de tratamento accidental ou ilícito. A KIBIDI tem implementados:

- Requisitos e medidas de segurança lógicas, como a utilização de firewalls e sistemas de deteção de intrusão nos seus sistemas, a existência de uma política rigorosa sobre os acessos a sistemas e à informação e o registo das acções efetuadas pelos colaboradores da KIBIDI sobre dados pessoais dos Clientes ou Utilizadores (logging);
- Medidas de segurança física, entre as quais se destacam um estrito controlo de acessos às instalações físicas da KIBIDI, por parte de colaboradores, parceiros e visitantes, bem como um acesso muito restrito e permanentemente vigiado às infraestruturas tecnológicas essenciais da KIBIDI;
- Meios de protecção dos dados desde a conceção (“Privacy by design”) utilizando meios técnicos como a máscara, a cifragem, a pseudonimização e a anonimização dos dados pessoais e, ainda, um conjunto de medidas preventivas favoráveis à privacidade (“privacy by default”);
- Mecanismos de escrutínio, auditoria e controlo para garantir o cumprimento das políticas de segurança e privacidade;
  - Um programa de informação e formação dos colaboradores e parceiros da KIBIDI;
  - Regras de acesso para os Clientes ou Utilizadores a determinados produtos ou serviços, como por exemplo a introdução de uma password, para permitir reforçar os mecanismos de controlo e segurança.

**A KIBIDI aconselha, no entanto,** prudência na exposição dos seus dados pessoais e na circulação desses dados pela internet, atos que são da total responsabilidade do Cliente, uma vez que esses dados não estão totalmente protegidos contra eventuais violações, a adoção de medidas de segurança complementares, incluindo a manutenção de equipamentos (PCs, tablets ou telemóveis) e programas devidamente atualizados e

configurados com *firewalls* e protecção contra software malicioso (ex.o antivírus), a não navegação em sites de reputação duvidosa ou para os quais não tenha as devidas garantias de autenticidade, a protecção física dos seus equipamentos e evitar colocar credenciais de acesso em computadores de acesso público (ex.o, cibercafés, hotéis, etc.) e a utilização de passwords fortes e diferenciadas consoante cada serviço ou site.

**Especialmente em relação aos seus filhos**, crianças ou adolescentes, preocupe-se com a privacidade na Internet, redes sociais e jogos, telemóveis e outros equipamentos. Faça uma leitura cuidada e guiada com eles das políticas de privacidade dos fornecedores desses serviços, alerte-os para as formas de circulação da informação na internet e para os cookies, incentive os seus filhos a só partilharem informação pessoal com pessoas ou empresas que conheçam e a não navegarem por sites de reputação duvidosa ou para os quais não tenha as devidas garantias de autenticidade, ajude-os a criar o seu perfil online e a utilizarem passwords fortes e diferenciadas consoante cada serviço ou site, a bloquearem os seus computadores e criarem um pin para o seu telemóvel.