

Política de Privacidade – Hello Celular

1. INTRODUÇÃO

A **Hello Celular** valoriza profundamente a sua privacidade e preza pela **transparência no tratamento de dados pessoais**. Esta **Política de Privacidade** foi elaborada com o objetivo de garantir que você compreenda, de forma clara e acessível:

- Por que e como seus dados são coletados;
- De que maneira utilizamos e protegemos essas informações;
- Quais são os seus direitos enquanto titular dos dados;
- E como você pode exercê-los de forma prática e segura.

Recomendamos a **leitura contínua e atualizada desta Política**, pois ela pode ser revisada periodicamente de acordo com mudanças na legislação ou com a evolução dos nossos serviços e tecnologias.

2. QUEM SOMOS

A **Hello Celular** é uma **Operadora Móvel Virtual (MVNO)** totalmente digital, **credenciada pela ANATEL**, que atua com tecnologia de ponta e foco na experiência do usuário.

Dados da empresa:

CNPJ: 33.193.820/0001-04

Razão Social: HELLO MOBILE LTDA

Endereço: Rua Virgílio Malta, 17-76 – Bauru/SP

Serviços oferecidos:

- Telefonia móvel para pessoas físicas e empresas (IoT e M2M);
- Dados móveis, chamadas de voz e envio de SMS;
- Serviços digitais através **de chip físico** ou **eSIM**;
- Roaming Internacional;

3. DEFINIÇÕES IMPORTANTES

1. **Titular:** Você, usuário dos nossos serviços.
2. **Dado Pessoal:** Qualquer informação que identifique uma pessoa física (ex.: nome, CPF, IP).
3. **Dado Sensível:** Informações sobre origem racial, religião, saúde, biometria, etc.
4. **Controladora:** Hello Celular, responsável por decidir como os dados são tratados.
5. **Operador:** Terceiro que trata dados sob orientação da Hello (ex.: empresas de pagamento).
6. **ANPD:** Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
7. **Consentimento:** Permissão livre, informada e inequívoca para o tratamento de dados.



8. **Privacy by Design:** Privacidade aplicada desde o início do desenvolvimento de qualquer produto ou serviço.
9. **Legítimo Interesse:** Base legal usada para proteger interesses da empresa e do titular (ex.: segurança antifraude).

4. OBJETIVOS DESTA POLÍTICA

Esta Política de Privacidade foi desenvolvida para assegurar que você compreenda, de forma clara e objetiva, o compromisso da **Hello Celular** com a proteção dos seus dados pessoais.

Seus principais objetivos são:

- **Garantir transparência** sobre como seus dados pessoais são coletados, utilizados e armazenados;
- **Demonstrar conformidade** com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** e as normas da **ANATEL**;
- **Informar e empoderar os titulares**, garantindo que conheçam e possam exercer seus direitos previstos em lei;
- **Apresentar as práticas de segurança** e proteção de dados adotadas pela empresa;
- **Servir como diretriz interna** para as atividades de operação, desenvolvimento e firmamento de parcerias dentro da Hello.

5. ENCARREGADO (DPO) E GOVERNANÇA

A **Hello Celular** conta com uma estrutura de governança voltada à privacidade e à proteção de dados, conforme previsto na LGPD. A responsável por essa área é a **Encarregada de Proteção de Dados (DPO)**:

Nome: Priscila Ribeiro

E-mail de contato: lgpd@hellocelular.com.br

Principais responsabilidades da DPO:

- **Assegurar a conformidade da Hello Celular com a LGPD** e outras normas aplicáveis;
- **Atuar como canal oficial de comunicação** com a **ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados)** e com os titulares dos dados;
- **Promover treinamentos internos** e orientar as equipes quanto às boas práticas de segurança, privacidade e governança de dados.



6. AUDITORIA E CONFORMIDADE

A **Hello Celular** realiza um processo contínuo de **monitoramento interno**, garantindo o cumprimento das obrigações legais e a melhoria contínua em privacidade e segurança da informação.

Principais práticas adotadas:

Auditorias internas semestrais, com foco na:

- Segurança da informação;
- Conformidade com a LGPD;
- Gestão de incidentes e tempo de resposta.
- **Relatórios de auditoria** são analisados pela **diretoria executiva** e podem ser disponibilizados à **ANPD**, quando solicitados.

7. QUEM CONTROLA E OPERA SEUS DADOS?

7.1 Controladora

A Hello Celular é a principal controladora dos dados pessoais de seus usuários.

7.2 Operadores (Processadores de Dados)

Categoria	Parceiros	Finalidade
Pagamentos	Iugu, VhSys	Processamento de transações financeiras
Atendimento	RD Station	Suporte e histórico de atendimento
Infraestrutura	AWS	Armazenamento em nuvem e hospedagem segura
SVAs e Benefícios	Watch Brasil	Acesso a conteúdo e serviços adicionais

7.3 Compromissos

Todos os operadores firmam contratos com cláusulas de conformidade com a LGPD.

8. COMO E QUAIS DADOS COLETAMOS?

A coleta de dados pela **Hello Celular** ocorre de forma transparente e respeitando os princípios da **necessidade, finalidade e consentimento** previstos na LGPD.

8.1 Fontes de Coleta

Os dados pessoais podem ser coletados por meio de:

- **Interações diretas:** como formulários, atendimentos em canais oficiais e visitas a lojas;
- **Uso de serviços:** como acesso à rede, consumo de dados, chamadas e streaming;
- **Tecnologias automáticas:** incluindo cookies, geolocalização, logs e outros recursos analíticos;
- **Parceiros homologados:** desde que haja o seu consentimento prévio e informado.

8.2 Categorias de Dados Coletados

De acordo com a finalidade do serviço, podemos coletar os seguintes tipos de dados:

- **Identificação:** nome completo, CPF, RG;
- **Contato:** endereço residencial, e-mail, telefone;
- **Financeiros:** dados de cartão de crédito, histórico de pagamentos;
- **Técnicos:** endereço IP, IMEI do dispositivo, navegador utilizado;
- **Biométricos:** como foto ou voz — sempre mediante consentimento expresso;
- **Consumo:** registros de ligações, uso de dados móveis e outros serviços contratados.

9. FINALIDADES E BASES LEGAIS DO TRATAMENTO

Finalidade do Tratamento	Base Legal (LGPD)	Exemplos de Aplicação
Cumprimento de contrato	Art. 7º, V	Ativação de linha, emissão de faturas, suporte técnico.
Obrigações legais	Art. 7º, II	Compartilhamento com ANATEL, fiscalizações.
Legítimo interesse	Art. 10	Prevenção a fraudes, segurança de redes, análise de crédito.
Consentimento	Art. 7º, I	Envio de marketing personalizado, coleta de biometria.
Proteção da vida	Art. 11, §1º	Compartilhamento de localização com emergências (SAMU).



10. SEGURANÇA DOS DADOS

Criptografia	TLS 1.3+ HTTPS (dados em trânsito) AES-128 (armazenamento)
Controle de acesso	MFA em sistemas críticos IAM por Segmento e Setor
Proteção perimetral	Firewalls Físico e Virtual IPS/IDS

11. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

A **Hello Celular** compartilha dados pessoais apenas quando necessário para a prestação adequada de seus serviços e sempre de acordo com os princípios da **LGPD**.

Com quem os dados podem ser compartilhados:

- **Operadoras parceiras**, para viabilizar serviços como roaming e autenticação via IMEI;
- **Instituições de pagamento**, com dados como cartão e CPF para processamento financeiro;
- **Plataformas de conteúdo digital**, no caso de serviços de streaming vinculados ao plano contratado;
- **Autoridades reguladoras**, como ANATEL ou órgãos de fiscalização, mediante solicitação legal, com dados cadastrais e de chamadas.

Requisitos para o compartilhamento:

- Todos os parceiros devem possuir **contratos que contemplem cláusulas específicas da LGPD**;
- O uso dos dados deve ter **finalidade específica e limitada ao serviço prestado**;
- Os dados devem ser **descartados ou “anonimizados”** após o cumprimento da finalidade contratual.

12. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

A **Hello Celular** poderá transferir dados pessoais para outros países, sempre respeitando as exigências legais de proteção e segurança.

12.1 Destinos e Finalidades

País Destino	Empresa Receptora	Finalidade	Garantias Adotadas
EUA	Amazon Web Services (AWS)	Armazenamento em nuvem e hospedagem de aplicações.	Cláusulas Contratuais Padrão (SCCs)
Brasil	RD Station (Grupo TOTVS)	Atendimento ao cliente e automação de marketing.	Contrato com cláusulas LGPD; política de privacidade local
Brasil	IUGU / VhSys	Processamento de pagamentos e emissão de cobranças.	Contrato com cláusulas LGPD
Brasil	Americanet / Telecall	Interconexão de rede e infraestrutura de telecom (MVNA).	Binding Corporate Rules (BCRs) locais, homologação ANATEL
Brasil	RD Station Marketing / Posmark	Campanhas, CRM e personalização de comunicações.	Contrato com cláusulas LGPD

12.2 Direitos Preservados

Mesmo que os dados sejam tratados fora do Brasil, **os seus direitos enquanto titular permanecem garantidos**, conforme previsto na **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**.

Caso deseje, você pode solicitar uma cópia das garantias contratuais adotadas, entrando em contato pelo e-mail: lgpd@hellocelular.com.br



13. COOKIES E TECNOLOGIAS SIMILARES

13.1 Plataforma de Gerenciamento

Utilizamos a plataforma **Adopt.io** para gerenciar cookies de forma transparente e conforme os requisitos da **LGPD** e do **Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)** da União Europeia.

13.2 Tipos de Cookies Gerenciados

Os cookies utilizados são classificados em categorias, conforme a finalidade e o tipo de consentimento exigido:

Categoria	Finalidade	Exemplos de Dados	Controle via Adopt.io
Essenciais	Funcionamento básico do site	Sessão de login, preferências de idioma	Obrigatórios (não desativáveis)
Desempenho	Análise de tráfego e otimização técnica	Tempo de carregamento, taxas de rejeição	Consentimento opcional
Marketing	Personalização de anúncios e campanhas	Histórico de navegação, IP	Consentimento explícito

13.3 Como o Adopt.io Funciona

O **Adopt.io** atua como uma ferramenta de gerenciamento de consentimento de cookies, permitindo que o usuário tenha **total controle** sobre quais categorias de cookies deseja permitir ou rejeitar, de forma simples e transparente.

No banner inicial exibido ao acessar o site, o usuário pode:

- Visualizar as categorias de cookies de forma clara e no idioma **português (PT-BR)**;
- Selecionar quais categorias deseja **aceitar ou rejeitar**, de acordo com sua preferência;
- Garantir que seu consentimento seja **registrado e armazenado de forma auditável**, possibilitando comprovação futura.

13.4 Dados Processados pelo Adopt.io

O **Adopt.io** processa apenas **metadados técnicos**, necessários para registrar e gerenciar o consentimento do usuário.

Esses metadados incluem, por exemplo:

- **ID de consentimento** gerado para identificar a escolha feita;
- **Registro de data e hora (timestamp)** da ação.

Nenhum dado pessoal é coletado, armazenado ou tratado pela plataforma durante esse processo.



14. LINKS PARA SITES DE TERCEIROS

Ao utilizar os serviços da **Hello Celular**, você pode encontrar links que direcionam para sites ou plataformas externas. Esses links são fornecidos para facilitar o acesso a conteúdos e serviços adicionais, mas cada site possui **suas próprias políticas e práticas de privacidade**.

14.1 Tipos de links:

- **Parceiros de conteúdo:** como a plataforma **Watch**;
- **Serviços complementares:** por exemplo, marketplace, landing pages e blogs parceiros.

14.2 Recomendação:

- Sempre **leia a política de privacidade** de cada site acessado;
- A **Hello Celular** não se responsabiliza pelo uso ou tratamento de dados realizado por terceiros.

14.3 Recomendações de Segurança

- **Verifique o cadeado de segurança** no navegador (ícone de HTTPS);
- Procure o link "**Política de Privacidade**" no rodapé do site parceiro;
- Caso prefira, **desative cookies de terceiros** diretamente no navegador:

Chrome: Configurações > Privacidade > Cookies > Bloquear cookies de terceiros.

15. ANONIMIZAÇÃO E DADOS ESTATÍSTICOS

A **Hello Celular** adota práticas de **anonimização** para proteger a identidade dos titulares, transformando dados pessoais em informações que não permitem identificação individual.

15.1 Como Anonimizamos Seus Dados

Para proteger sua identidade, aplicamos técnicas como:

- **Substituição de identificadores pessoais** (CPF, e-mail, número de celular) por códigos irreversíveis (hash);

Esses dados são utilizados **exclusivamente para análises e melhorias**, sem afetar sua privacidade.

15.2 Exemplos de Uso

Projeto	Dados Anonimizados Utilizados	Objetivo / Benefício
Otimização de Rede	Horários de pico por região	Reduzir quedas e melhorar cobertura
Desenvolvimento de Planos	Preferências de conteúdo por perfil etário	Criar ofertas mais relevantes aos usuários



16. RETENÇÃO DE DADOS

A **Hello Celular** mantém os dados pessoais **apenas pelo tempo necessário** para cumprir obrigações legais, contratuais ou de segurança.

16.1 Prazo de Armazenamento

Mantemos seus dados somente pelo tempo necessário para cumprir obrigações legais, contratuais ou de segurança:

Tipo de Dado	Prazo de Retenção	Base Legal / Justificativa
Dados Cadastrais	5 anos após cancelamento	Art. 43, Código de Defesa do Consumidor
Registros de Conexão	1 ano	Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14)
Histórico Financeiro	10 anos	Código Tributário Nacional, Art. 173
Biometria (com consentimento)	6 meses após uso pontual	Resolução ANATEL nº 724/2022
Cookies de Marketing	Até 2 anos (renovável com consentimento)	LGPD (Art. 7º, I)

16.2 Descarte Seguro

A **Hello Celular** adota **processos rigorosos** para garantir a eliminação segura dos dados pessoais, prevenindo qualquer risco de acesso indevido.

Medidas adotadas:

- **Destruição física** de mídias contendo dados sensíveis;
- **Sobrescrita digital com múltiplas passagens**, inviabilizando a recuperação de informações;
- **Emissão de certificados de exclusão**, sempre que o usuário solicitar a eliminação de dados nos termos da LGPD.



17. DIREITOS DOS TITULARES

Você, como titular dos dados, **possui controle total** sobre as informações que a **Hello Celular** coleta e trata. Todos os direitos a seguir são garantidos pela **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**:

- **Acesso:** solicitar uma cópia dos dados que possuímos sobre você;
- **Correção:** atualizar ou corrigir informações incompletas, inexatas ou desatualizadas;
- **Exclusão:** requerer a exclusão de dados que não sejam obrigatórios por lei;
- **Portabilidade:** receber seus dados em formato estruturado (.CSV ou .JSON) para uso em outros serviços;
- **Revogação de Consentimento:** cancelar a autorização para comunicações de marketing ou outros tratamentos baseados em consentimento;
- **Oposição:** contestar o uso dos seus dados em situações de **legítimo interesse**;
- **Limitação:** restringir temporariamente o tratamento dos seus dados;
- **Explicação:** compreender de que forma decisões automatizadas impactam você, como em análises de crédito;
- **Revisão Humana:** solicitar que decisões automatizadas sejam revisadas por uma pessoa.

Para exercer qualquer um desses direitos, envie sua solicitação para: lgpd@hellocelular.com.br



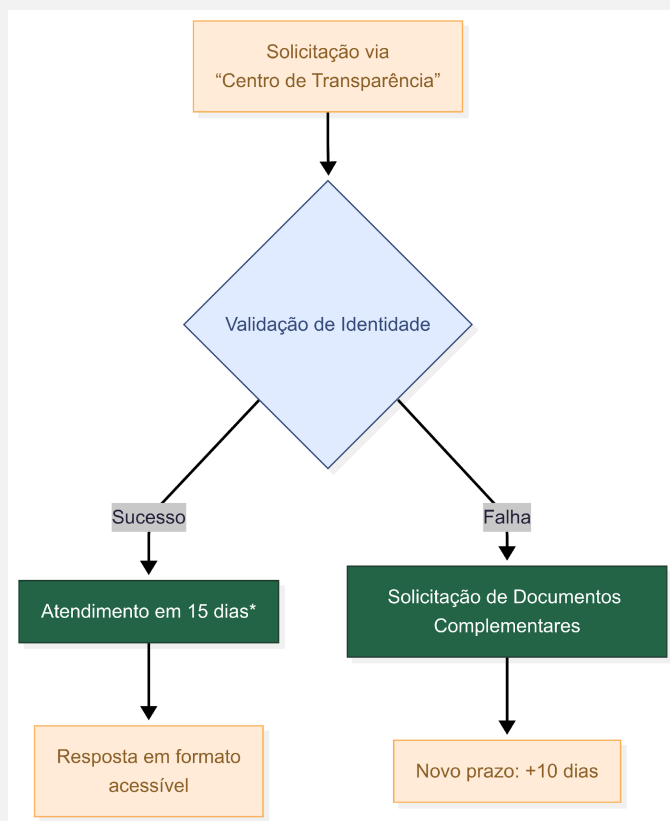
18. EXERCÍCIO DOS SEUS DIREITOS

O processo para solicitar o exercício dos seus direitos é simples e transparente.

A **Hello Celular** segue um **fluxo padrão** para garantir que cada solicitação seja tratada com segurança e dentro dos prazos legais.

18.1 Processo Simplificado

Você pode solicitar acesso, correção ou exclusão de seus dados de forma simples e rápida. Veja o fluxo padrão:



*Conforme a LGPD, o prazo pode ser prorrogado por mais 15 dias, mediante justificativa.

18.2 Canais para Solicitação

Canal	Acesso
App Hello Celular	Menu: Suporte > Segurança e LGPD
E-mail oficial da LGPD	lgpd@hellocelular.com.br

19. MENORES DE IDADE

A **Hello Celular** possui uma política rigorosa de proteção aos dados de menores, em conformidade com a **LGPD**.

19.1 Política de Proteção

Não coletamos dados pessoais de menores de **16 anos** sem o consentimento explícito dos pais ou responsáveis legais.

19.2 Como Garantimos

Para assegurar que essa política seja cumprida, adotamos medidas como:

- **Verificação documental** do responsável legal, por meio de apresentação de documentos oficiais;
- **Validação do consentimento** antes de qualquer tratamento de dados do menor.

20. CONTATO E DÚVIDAS

A **Hello Celular** disponibiliza canais específicos para atender solicitações, esclarecer dúvidas e tratar incidentes de segurança relacionados a dados pessoais.

20.1 Canais Específicos

Finalidade	Contato	Prazo de Resposta
Exercício de direitos (LGPD)	lgpd@hellocelular.com.br	Até 15 dias úteis
Dúvidas sobre esta política	lgpd@hellocelular.com.br	Até 72 horas
Incidentes de segurança de dados	atendimento@hellocelular.com.br	Até 24 horas
Atendimento geral	WhatsApp (11) 98775-6000 App Website	Atendimento imediato

20.2 Contatos com Autoridades

- **ANPD** (Autoridade Nacional de Proteção de Dados): [Formulário Oficial](#)
- **ANATEL** (Agência Nacional de Telecomunicações): 0800 610 1331 (ligação gratuita)

21. ATUALIZAÇÕES DESTA POLÍTICA

A **Hello Celular** mantém esta Política de Privacidade atualizada para refletir mudanças na legislação, evolução tecnológica e melhorias internas.

21.1 Revisões Periódicas

A política será revisada **ao menos uma vez por ano** ou sempre que ocorrerem:

- Alterações relevantes na legislação nacional ou internacional;
- Lançamento de novos serviços ou produtos digitais;
- Mudanças significativas em fluxos internos ou parcerias estratégicas.

21.2 Notificação de Mudanças

Sempre que houver uma atualização relevante, o titular será notificado **com 30 dias de antecedência**, por meio de:

- Notificação via **App Hello Celular**;
- Envio de e-mail para o endereço cadastrado;
- Aviso em destaque no site oficial.

22. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Esta Política de Privacidade está em conformidade com as seguintes normas e regulamentos:

- **Lei nº 13.709/2018** – Lei Geral de Proteção de Dados (**LGPD**);
- **Lei nº 12.965/2014** – **Marco Civil da Internet**;
- **Lei nº 8.078/1990** – **Código de Defesa do Consumidor**;
- **Resoluções da ANATEL**, como a nº 724/2022 (biometria);
- **Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR)** – aplicável em casos de transferências internacionais de dados.



23. GLOSSÁRIO TÉCNICO

Esta seção apresenta alguns termos técnicos utilizados nesta Política de Privacidade, com suas respectivas definições para facilitar a compreensão.

Termo	Definição
AES-128	Algoritmo de criptografia de alto padrão usado para proteger dados em repouso.
BCRs (Binding Corporate Rules)	Regras corporativas para garantir proteção de dados em empresas multinacionais.
PIA (Privacy Impact Assessment)	Avaliação dos riscos à privacidade em novos projetos ou produtos.
RBAC (Role-Based Access Control)	Controle de acesso com base no papel de cada colaborador.
SIEM	Sistema de gerenciamento e correlação de eventos de segurança.

24. ANEXO I: PARCEIROS HOMOLOGADOS

A **Hello Celular** mantém parcerias com empresas que auxiliam na prestação dos serviços, todas em conformidade com a LGPD e com contratos que preveem cláusulas específicas de proteção de dados.

Categoria	Parceiro	Finalidade	Dados Compartilhados
Pagamentos	Iugu, VhSys	Cobrança e conciliação	CPF, valor de transação, data, bandeira
Antifraude	Didit	Prevenção a fraudes, KYC e AML	IP, IMEI, comportamento de navegação
Cloud/Infraestrutura	Amazon Web Services (AWS)	Armazenamento de dados	Dados criptografados
Atendimento	RD Station (TOTVS)	Atendimento via chat e WhatsApp	Número de telefone, dados de conversa
Marketing	RD Station Marketing, Posmark	CRM e automação de marketing	Nome, e-mail, preferências
MVNA	Americanet (TIM), Telecall (VIVO)	Autenticação e conectividade	ICCID, plano contratado
M2M, IoT	Emnify, Algar, CLARO	Autenticação e conectividade	ICCID, plano contratado



25. ANEXO II: MEDIDAS DE SEGURANÇA

A **Hello Celular** adota medidas técnicas e organizacionais para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, uso indevido ou divulgação indevida.

25.1 Medidas Técnicas

- **Criptografia:**
 - **TLS 1.3** para proteção de dados em trânsito;
 - **AES-128** para proteção de dados em armazenamento.
- **Firewalls e IDS:** monitoramento contínuo em tempo real, com uso de **inteligência artificial** para detecção e prevenção de ameaças.
- **Redes isoladas:** segmentação de ambientes conforme o **nível de sensibilidade** dos dados tratados.

