

## **POLÍTICA DE PRIVACIDADE AFRICELL ANGOLA S.A.**

A sua privacidade é muito importante para nós. Esta política visa fornecer informações sobre as informações pessoais que recolhemos e como a utilizamos. Para os fins desta Política de Privacidade, quando nos referimos a ela:

"**você**", queremos dizer a pessoa ou pessoas que usam, contratam ou demonstram interesse em produtos e serviços ou eventos Africell, seus representantes e quaisquer terceiros ligados a você que você nos tenha falado.

"**nós**" ou "**nós**", queremos dizer Africell Angola, S.A. ("**Africell**").

"**Grupo Africell**", Africell e todas as suas filiais e subsidiárias, directas e indirectas.

### **Porque recolhemos dados pessoais?**

Nós recolhemos informação e dados pessoais porque:

Caso tenha celebrado um contrato de prestação de serviços de telecomunicações com a Africell. Por exemplo, você trabalha para o Grupo Africell e nós precisamos da sua informação para gerir a sua relação laboral connosco.

Você prestou o seu consentimento. Por exemplo, se você concorreu a um concurso, ou prestou o seu consentimento à Africell, ou terceiros especificados, para o envio de marketing direto, ofertas e benefícios que são relevantes para si.

Temos um interesse legítimo em ajudá-lo a gerir e fazer crescer o nosso negócio. Por exemplo, melhorar os nossos produtos e serviços ou desenvolver novos, informá-lo a si ou aos seus potenciais clientes sobre os nossos produtos e serviços (a menos que seja de uma forma que exija consentimento), encontrar novos clientes, entender mais sobre quem são os nossos clientes e o que eles gostam, adaptar a nossa publicidade ao público/clientes certos, gerir riscos de crédito e fraude, gerir a nossa rede e cumprir com as nossas obrigações legais e regulamentares.

A lei em várias jurisdições em que o Grupo Africell opera também nos obriga a processar algumas informações.

As informações e dados que possamos ter, sobre si, podem incluir a sua identidade, a forma como utiliza os produtos e serviços da Africell, as localizações de utilização da nossa rede, e a forma como efectua o pagamento dos produtos e serviços que adquire à Africell.

### **Informações sobre a sua identidade pode incluir:**

O seu nome, número de telefone, endereço, sexo, idade, interesses, etc.

Os dados do seu cartão de débito ou de crédito, dados bancários e outras informações de pagamento.

Os seus interesses e preferências.

Os seus documentos que nos ajudam a verificar a sua identidade ou detalhes de contacto ou a sua capacidade para representar um cliente Africell.

### **A forma como utiliza os seus produtos e serviços Africell pode incluir:**

Informação temporal e técnica sobre a sua chamada, mensagens, navegação e registos de facturação.

Detalhes sobre a sua utilização de quaisquer outros produtos que lhe fornecemos, incluindo a data e hora em que os utiliza, duração, localização, custo e tarifas aplicáveis.

Não recolhemos dados relativos ao conteúdo das suas mensagens ou chamadas (a menos que esteja a falar com os nossos serviços de apoio ao cliente).

### **Onde você usa a nossa rede:**

Para que possamos conectá-lo à nossa rede, e para alguns dos fins mencionados nesta Política de Privacidade, necessitamos de recolher dados sobre a sua localização, horários de realização e recepção de chamadas, mensagens ou tráfego de internet. Estes dados são automaticamente recolhidos e geridos, através de sistemas

informatizados, através das estações base de telecomunicações mais perto da sua localização. para que possamos concretizar as suas chamadas ou conectá-lo à Internet.

O seu smartphone poderá também ter capacidade de fornecimento de localização GPS (*Global Positioning System*), que é utilizada pelo seu telefone e por determinados aplicativos, sendo mais preciso no apuramento da sua localização do que as infraestruturas de rede, devido à utilização de satélite para o efeito.

A localização GPS é diferente da localização da rede. Veja as configurações do seu telefone para configurá-lo. Lembre-se, se optar por não partilhar a sua localização, pode não conseguir utilizar determinados serviços que necessitam da sua localização para funcionar.

### **O que você faz com a(s) sua(s) conta(s) Africell:**

Isto inclui informações tais como quando e quanto você recarrega ou paga a sua conta, ou com que frequência e para que efeitos acede à sua conta.

### **Onde obtemos as suas informações?**

Recolhemos informações principalmente quando o cliente usa nossos produtos e serviços.

Também recolhemos informações para efeitos de treino dos nossos funcionários e monitorização da qualidade de serviço.

Por exemplo, iremos recolher informações quando:

Entre em contacto connosco para colocar alguma questão;

Efectue uma compra numa loja da Africell ou num revendedor autorizado.

Participe em eventuais pesquisas de mercado, promoções, concursos ou sorteios de prémios.

Actualize ou encerre a sua conta Africell.

Envie conteúdo, incluindo fotografias, ou comentários para participar em fóruns de discussão.

Utilize qualquer uma das nossas redes - móveis, wifi ou outros produtos e serviços Africell.

Subscreve um serviço da Africell que implica a verificação de informação em bases de dados de responsabilidades de crédito ou prevenção de fraude, ou subscreve um serviço em benefício de terceiro, sendo necessário verificar essa solicitação com aquele.

Se candidata a uma vaga de emprego com a Africell.

Também recolhemos dados de outras fontes, incluindo diretórios comerciais e outras fontes disponíveis comercial ou publicamente, por exemplo, se você concordou em partilhar dados ou aceitar o uso de cookies com outros sites, como o Google ou redes sociais, de acordo com as políticas de privacidade desses respectivos sites e redes sociais.

### **Como usamos as suas informações**

Utilizamos e analisamos as suas informações para nos mantermos em contacto consigo e para fornecer e melhorar os nossos produtos e serviços. Também utilizaremos a sua informação e dados para o informar sobre produtos e serviços que julgamos poderem interessar-lhe. Sempre que possível combinaremos e anonimizaremos esta informação para que não seja identificado. Deverá obter o consentimento de quaisquer terceiros cuja informação pessoal ou sensível nos forneça na sua candidatura e/ou execução de produtos e serviços Africell, para que possamos receber e processar essa informação para esses fins, nos termos da Lei.

### **Em particular, isto significa usar a sua informação para:**

Ajudar o cliente e a Africell, mutuamente, a gerir a sua conta, incluindo:

Ordenar um pagamento, colocar o seu pedido através do nosso sistema ou enviar-lhe um pedido.

Entrar em contato consigo (por exemplo, se precisarmos de o informar sobre qualquer problema com um serviço).

Analisar quaisquer queixas ou questões que possa levantar;

Informá-lo sobre mudanças nos procedimentos ou termos de um produto ou serviço que utiliza;

Verificar se se qualifica para crédito ou outros produtos, serviços e ofertas. Utilizamos sistemas automatizados para analisar a sua informação para nos ajudar a tomar decisões justas e objectivas sobre se podemos conceder-lhe (e aos membros do seu agregado familiar) crédito, serviços relacionados com o crédito, outras facilidades semelhantes ou seguros;

Gerir e recuperar créditos da Africell, detectar e prevenir fraudes e branqueamento de capitais;

Ceder a sua dívida, ou a respectiva gestão, a terceiros autorizados;

Para gerir o nosso negócio, fornecer e melhorar os nossos produtos e serviços e desenvolver novos produtos, incluindo:

Analisar os mercados, elaborar relatórios e pesquisas sobre os seus hábitos de consumo de comunicações (incluindo as chamadas que você faz, seus gastos, para que usa a internet e onde você está quando o faz).

Gerir a nossa rede e o seu uso da nossa rede.

Melhorar os nossos produtos e serviços (e de terceiros parceiros) e desenvolver novos.

Cumprir obrigações legais e regulamentares (tais como obrigações legais de manter detalhes das chamadas feitas pelos clientes por um determinado período de tempo, para proteger interesses vitais, segurança nacional ou cumprir com pedidos específicos de autoridades legais ou gerais de aplicação da lei);

Prevenir fraudes, atividades ilegais e branqueamento de capitais para minimizar os nossos riscos de crédito e fraude e protegê-lo a si, ao nosso negócio e aos nossos parceiros. Para que possamos gerir a nossa relação consigo, poderemos partilhar os seus dados entre outras firmas membros do Grupo Africell.

Para comercializar produtos e serviços, incluindo:

Compreender mais sobre si e sobre os clientes da Africell para que possamos cingir o envio de marketing a conteúdos do seu interesse e para que possamos compreender as suas expectativas e preferências, mantendo-nos atractivos para novos clientes com preferências de consumo e necessidades semelhantes às suas.

Enviar-lhe informações sobre os nossos produtos e serviços (ou de terceiros seleccionados que julgamos poderem ser do seu interesse) por telefone, correio, e-mail, texto, mensagem de imagem, publicidade em *banners online*, ou outras formas. Para algumas destas actividades de marketing é necessário o seu consentimento e, nessas circunstâncias, só lhe enviaremos mensagens se nos tiver pedido para as receber. Poderá consultar e actualizar as suas preferências de marketing a qualquer momento, usando o link em qualquer comunicação de marketing recebida.

### **Como partilhamos as suas informações**

Os seus dados poderão ser partilhados com terceiros, exclusiva e exaustivamente, para os efeitos acima referidos. Nessa circunstância, fornecemos apenas as informações necessárias e de forma anónima, para realização de serviços necessários à execução dos serviços referidos, nos termos e para os fins, previamente acordados com esses fornecedores.

### **Isto pode significar partilhar essa informação com:**

Empresa do Grupo Africell e/ou agências parceiras e seus sub-contratados ou potenciais parceiros que nos suportam na administração e desenvolvimento dos nossos produtos e serviços, actuais e futuros.

Terceiros cujos serviços ou ofertas tenham sido subscritos pelo cliente, para que esses terceiros possam mitigar fraude, roubo de identidade ou facilitar acesso e/ou comercialização mais rápido e seguro dos seus serviços.

Terceiros com os quais anunciamos dados de cookies (consulte a nossa Política de Cookies para mais detalhes).

Terceiros em conexão com uma reorganização corporativa, fusão, venda, joint venture, cessão, transferência ou outra alienação de toda ou qualquer parte dos nossos negócios, activos ou acções, inclusive em conexão com qualquer processo de falência ou liquidação.

Agências de notação de crédito e de prevenção de fraude. Quando verificamos a sua notação de risco com uma agência de responsabilidades de crédito, as informações que lhes fornecemos (incluindo detalhes do seu pedido de crédito e detalhes financeiros), bem como o facto de termos solicitado que a pesquisa seja registada pela referida agência, sendo eventualmente, trocadas informações sobre o desempenho de pagamento e a sua situação financeira numa base contínua, podendo estas informações ser utilizadas pela Africell e por terceiros para tomar futuras decisões de avaliação de crédito.

Outras empresas de comunicação.

Novos ou potenciais proprietários do Grupo Africell.

### **Também podemos partilhar a sua informação:**

Com qualquer autoridade pública ou agência ou serviço governamental (se solicitado nos termos da Lei).

Para cumprir a lei ou regulamentação em vigor, ou para possíveis procedimentos legais.

Se nos der informações pessoais falsas ou se existirem indícios de fraude nas informações prestadas, podemos partilhar as suas informações com terceiros, tais como órgãos de polícia criminal ou agências e serviços governamentais, agências de notação de risco de crédito e outros terceiros afectados.

Se um dos nossos parceiros que está processando informações para nós for obrigado a fazê-lo por lei.

Se houver uma emergência e a informação técnica disponível nos fizer supor que poderá estar em risco.

### **Porque guardamos as suas informações**

A Africell armazena os seus dados nos termos dos prazos da legislação em vigor.

### **Os seus direitos**

De acordo com a legislação de protecção de dados em vigor em Angola, o cliente detém diversos direitos individuais, nomeadamente:

O direito de solicitar detalhes das informações que temos sobre o cliente.

O direito de solicitar que atualizemos informações caso sejam imprecisas ou incompletas.

O direito de fazer uma reclamação junto da Agência de Protecção de Dados caso o cliente entenda que os seus direitos foram infringidos no que toca a dados pessoais.

Se for funcionário do grupo Africell, poderá exercer os seus direitos contactando o seu departamento de recursos humanos.

### **Comunicando através da Internet:**

Lembre-se, quaisquer e-mails ou outras comunicações e dados transmitidos pela Internet são potencialmente inseguros, caso não criptografados. Os e-mails, dados e comunicações transmitidos pela internet podem ser retransmitidos por diversos países/jurisdições antes de chegar ao destinatário final, mesmo que este se encontre a curta distância.

Se, no decurso de acesso à internet através de qualquer dispositivo com conectividade fornecida pela Africell, o acesso à sua caixa de email for violado, ou se as suas informações pessoais forem partilhadas publicamente, a Africell declina qualquer responsabilidade.

Esta Política de Privacidade não se aplica aos websites de outras empresas a que o cliente aceda através dos nossos serviços de conectividade, pelo que advertimos todos os clientes a analisarem as Política de Privacidade destes terceiros antes de lhes ceder qualquer tipo de informações pessoais, nos respectivos sites de internet.

### **Outras informações importantes**

Note por favor que, subscrevendo os nossos procedimentos e serviços, outras políticas específicas da Africell serão aplicáveis, em adição a esta política de Protecção de Dados Pessoais

### **Contacte-nos**

Se você quiser saber mais sobre como usamos os seus dados pessoais e informações ou para esclarecer qualquer dúvida, por favor contacte os nossos serviços de apoio ao cliente.

Data de Publicação: 1 de Janeiro de 2022