POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

RAYNET TELECOMUNICAÇÕES

Última atualização: 11 de novembro de 2026

A Raynet Telecomunicações valoriza a confiança de seus clientes e tem o compromisso de respeitar a privacidade, proteger os dados pessoais e garantir transparência em todas as suas relações.

Esta Política de Privacidade apresenta as práticas adotadas pela Raynet no tratamento de dados pessoais de clientes, potenciais clientes, usuários, fornecedores e demais pessoas que se relacionam com a empresa.

O documento contempla os serviços de internet banda larga por fibra óptica e rádio, telefonia móvel, aplicativos digitais, atendimento ao cliente e demais soluções de telecomunicações comercializadas pela Raynet.

Nosso compromisso é tratar as informações pessoais com responsabilidade, segurança e transparência, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), as normas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e demais disposições legais aplicáveis.

---

1. QUEM SOMOS

A Raynet Telecomunicações é uma empresa que atua no mercado de telecomunicações, oferecendo soluções de conectividade, internet e serviços digitais para pessoas físicas e jurídicas.

Com atuação regional e compromisso com a qualidade dos serviços, a Raynet trabalha para proporcionar aos seus clientes acesso à tecnologia, comunicação e entretenimento.

Para fins desta Política de Privacidade, a identificação da empresa é:

- **Razão social:** Maria de Fatima Silva Marcelino & Cia Ltda.
- **Nome fantasia:** Raynet Telecomunicações.
- **CNPJ:** 73.346.421/0001-42.
- **Endereço:** Avenida Francisco França Cambraia, 467.
- **WhatsApp oficial:** (88) 99957-3823.
- **E-mail para assuntos relacionados à privacidade:** contato@raynet.com.br.
- **Responsável pelo canal de privacidade:** Silvia.

A Raynet realiza o tratamento de dados pessoais na condição de agente de tratamento, assumindo as responsabilidades correspondentes às atividades que efetivamente executa, conforme a LGPD.

2. QUAIS SERVIÇOS ESTÃO ABRANGIDOS POR ESTA POLÍTICA?

Esta Política de Privacidade aplica-se aos dados pessoais tratados no contexto dos seguintes serviços:

2.1. Internet banda larga

- Internet por fibra óptica;
- Internet por rádio;
- Instalação e manutenção de equipamentos;
- Suporte técnico e monitoramento da qualidade da conexão.

2.2. Telefonia móvel Raynet

- Comercialização de planos de telefonia móvel;
- Planos de internet móvel e franquias de dados;
- Ativação e gerenciamento de linhas;
- Serviços de voz e mensagens, conforme o plano contratado;
- Portabilidade numérica;
- Atendimento e suporte relacionados à telefonia móvel.

A telefonia móvel Raynet é comercializada por meio de parceria com a BRAZ MÓVEL, que atua como Operadora de Telefonia Móvel Virtual Credenciada (MVNO) da VIVO S.A. (Telefônica Brasil S.A.).

2.3. Aplicativos e serviços digitais

A Raynet também poderá disponibilizar aplicativos, plataformas de streaming, música, entretenimento, jogos, educação, cuidados pessoais e outros serviços digitais associados aos planos contratados ou oferecidos como benefícios adicionais.

2.4. Canais de atendimento

Esta política também abrange o relacionamento realizado por meio de:

- WhatsApp;
- Atendimento telefônico;
- Atendimento presencial;
- Site institucional;
- Sistemas de atendimento e suporte;
- Plataformas digitais e demais canais oficiais.

3. QUAIS DADOS PESSOAIS COLETAMOS?

A Raynet poderá coletar diferentes categorias de dados pessoais, conforme o serviço contratado e a necessidade de cada operação.

3.1. Dados de identificação

- Nome completo;
- CPF ou CNPJ;
- RG ou documento equivalente;
- Data de nascimento;
- Informações necessárias à confirmação de identidade;
- Outros dados cadastrais necessários à contratação.

3.2. Dados de contato

- Número de telefone;
- Número de WhatsApp;
- Endereço de e-mail;
- Endereço residencial ou comercial;
- Informações necessárias à comunicação com o cliente.

3.3. Dados contratuais e financeiros

- Plano contratado;
- Valor da mensalidade;
- Data de vencimento;
- Histórico de pagamentos;
- Faturas e cobranças;
- Informações de inadimplência;
- Histórico de alterações contratuais;
- Informações necessárias à emissão de documentos fiscais.

Dados bancários ou de cartões poderão ser tratados quando necessários à realização de pagamentos, observadas as medidas de segurança e as responsabilidades dos respectivos fornecedores.

3.4. Dados técnicos e de conexão

Para disponibilizar e manter os serviços de internet, poderão ser tratados:

- Endereço IP;
- Registros de conexão à internet;
- Informações técnicas de roteadores, ONUs e demais equipamentos;
- Identificação dos equipamentos vinculados ao serviço;
- Informações de sinal e qualidade da conexão;
- Dados de monitoramento e diagnóstico técnico;
- Informações sobre disponibilidade e funcionamento da rede.

3.5. Dados de atendimento

- Histórico de conversas;
- Registros de solicitações;
- Protocolos de atendimento;
- Chamados técnicos;
- Reclamações e sugestões;
- Informações fornecidas durante o suporte;
- Gravações de atendimento, quando realizadas e informadas ao cliente.

4. DADOS RELACIONADOS À TELEFONIA MÓVEL RAYNET

Para a prestação dos serviços de telefonia móvel, a Raynet mantém parceria comercial com a BRAZ MÓVEL, que atua como MVNO Credenciada da VIVO S.A.

Nesse modelo, conforme a estrutura da parceria, a Vivo é responsável pela prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) e disponibiliza sua infraestrutura de rede, enquanto a Braz Móvel atua na representação, distribuição, atendimento e disponibilização dos serviços, conforme o modelo regulatório aplicável.

A Raynet participa da comercialização dos planos e do relacionamento com os clientes dentro das atribuições estabelecidas em sua parceria comercial.

4.1. Dados relacionados à telefonia móvel

Para viabilizar os serviços, poderão ser tratados, pelas empresas responsáveis, conforme suas respectivas atividades:

- Nome completo e CPF;
- Data de nascimento;
- Endereço e informações de contato;
- Documentos necessários à validação cadastral;
- Número da linha telefônica;
- Identificação do chip SIM ou eSIM;
- Informações sobre o aparelho utilizado, quando necessárias;
- Dados de consumo de internet móvel;
- Informações sobre franquias e pacotes contratados;
- Dados relacionados à utilização de serviços de voz e mensagens;
- Informações necessárias à portabilidade numérica;
- Registros técnicos necessários à operação e segurança do serviço.

4.2. Finalidades do tratamento

Esses dados poderão ser utilizados para:

- Realizar a contratação e ativação de linhas;
- Validar informações cadastrais;
- Efetuar portabilidade numérica;
- Gerenciar planos e pacotes;
- Acompanhar o consumo de internet móvel;

- Realizar cobranças e processar pagamentos;
- Prestar suporte e atendimento;
- Identificar falhas técnicas;
- Prevenir fraudes;
- Garantir a segurança e continuidade dos serviços;
- Cumprir obrigações legais e regulatórias.

4.3. Compartilhamento entre Raynet, Braz Móvel e Vivo

Para viabilizar a prestação da telefonia móvel, os dados pessoais necessários poderão ser compartilhados entre a Raynet, a BRAZ MÓVEL e a VIVO S.A., além de fornecedores e parceiros envolvidos na operação.

Cada empresa será responsável pelo tratamento realizado no âmbito de suas respectivas atividades, conforme sua participação na operação, os contratos estabelecidos e a legislação aplicável.

A Raynet não comercializa os dados pessoais dos clientes e não utiliza as informações de telefonia móvel para finalidades incompatíveis com os serviços contratados.

4.4. Privacidade das comunicações

Os registros de chamadas, mensagens, dados de conexão e demais informações protegidas por sigilo serão tratados conforme a legislação aplicável.

A Raynet não possui autorização para acessar livremente o conteúdo das conversas telefônicas, mensagens privadas ou comunicações dos clientes.

A disponibilização de informações protegidas por sigilo somente ocorrerá nas hipóteses legalmente autorizadas.

5. PARA QUAIS FINALIDADES UTILIZAMOS SEUS DADOS?

Os dados pessoais coletados poderão ser utilizados para:

- Realizar cadastros e análises necessárias à contratação;
- Elaborar, formalizar e administrar contratos;
- Instalar e ativar serviços de internet e telefonia;
- Realizar manutenção da infraestrutura;
- Prestar suporte técnico;
- Identificar e solucionar problemas de conexão;
- Emitir faturas e realizar cobranças;
- Identificar pagamentos;
- Enviar avisos sobre vencimentos;
- Informar sobre instabilidades e manutenções;
- Administrar aplicativos e benefícios digitais;
- Prevenir fraudes e acessos não autorizados;
- Melhorar a qualidade dos serviços;

- Realizar pesquisas de satisfação;
- Atender solicitações dos clientes;
- Cumprir obrigações legais, regulatórias e contratuais;
- Exercer regularmente direitos em processos administrativos, judiciais ou arbitrais;
- Apresentar ofertas e campanhas comerciais, respeitando as bases legais aplicáveis.

O tratamento será realizado de acordo com finalidades legítimas, específicas e compatíveis com os serviços prestados.

6. BASES LEGAIS PARA O TRATAMENTO DOS DADOS

A Raynet realizará o tratamento de dados pessoais com fundamento nas hipóteses legais previstas na LGPD, especialmente:

Execução de contrato: para realizar cadastros, instalações, ativações, atendimentos e demais atividades necessárias à prestação dos serviços.

Cumprimento de obrigação legal ou regulatória: para atender exigências fiscais, tributárias, regulatórias e demais determinações legais.

Exercício regular de direitos: para proteção dos interesses da empresa em procedimentos administrativos, judiciais ou arbitrais.

Legítimo interesse: quando necessário para finalidades legítimas da empresa, respeitados os direitos e as liberdades fundamentais dos titulares.

Proteção do crédito: para atividades legítimas relacionadas à análise e recuperação de crédito.

Consentimento: quando necessário e aplicável, especialmente para determinadas ações de marketing, cookies não essenciais e outras finalidades que dependam dessa autorização.

A utilização de uma dessas bases legais dependerá da finalidade específica de cada operação de tratamento.

7. COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS?

A Raynet poderá compartilhar dados pessoais com terceiros quando necessário para a execução de suas atividades.

Entre os possíveis destinatários estão:

7.1. Sistemas de gestão e atendimento

Empresas responsáveis por sistemas utilizados na gestão de clientes, cadastro, emissão de faturas, financeiro, suporte técnico e atendimento.

7.2. Empresas de telecomunicações

Empresas parceiras responsáveis pela infraestrutura, operação e disponibilização dos serviços de internet e telefonia móvel, incluindo a BRAZ MÓVEL e a VIVO S.A.

7.3. Instituições financeiras e meios de pagamento

Bancos, instituições financeiras, empresas de cobrança e plataformas responsáveis pelo processamento de pagamentos.

7.4. Fornecedores de aplicativos e plataformas digitais

Empresas responsáveis pela disponibilização, autenticação, ativação e manutenção dos aplicativos e benefícios digitais associados aos planos.

7.5. Prestadores de serviços

Empresas de tecnologia, manutenção, segurança da informação, contabilidade, assessoria jurídica e demais fornecedores necessários às atividades da Raynet.

7.6. Autoridades públicas

Órgãos públicos, autoridades administrativas, judiciais e regulatórias, quando houver obrigação legal ou determinação legítima para disponibilização das informações.

O compartilhamento será limitado aos dados necessários para cada finalidade e observará as obrigações de confidencialidade e segurança aplicáveis.

8. ARMAZENAMENTO E PRAZO DE CONSERVAÇÃO DOS DADOS

Os dados pessoais serão armazenados pelo período necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram coletados.

A Raynet poderá conservar informações enquanto houver necessidade de:

- Manter a prestação dos serviços contratados;
- Cumprir obrigações legais e regulatórias;
- Atender exigências fiscais e contábeis;
- Comprovar a execução de contratos;
- Realizar cobranças legítimas;
- Exercer direitos em processos administrativos ou judiciais;
- Atender determinações de autoridades competentes.

Os registros de conexão à internet mantidos pela Raynet observarão o prazo legal de guarda de 1 (um) ano, nos termos do Marco Civil da Internet, quando aplicável à empresa na qualidade de provedora responsável por esses registros.

Outros dados poderão possuir prazos de conservação específicos, conforme a natureza da informação e as obrigações legais aplicáveis.

Encerradas as finalidades e inexistindo fundamento legal para sua manutenção, os dados serão eliminados ou anonimizados, conforme permitido pela legislação.

9. SEGURANÇA E PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

A Raynet adota medidas técnicas e administrativas destinadas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, alteração, divulgação, destruição ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Entre as medidas de proteção adotadas ou aplicáveis estão:

- Controle de acesso aos sistemas internos;
- Utilização de credenciais individuais;
- Restrição de acesso conforme as funções dos colaboradores;
- Proteção de equipamentos e sistemas;
- Monitoramento da infraestrutura;
- Procedimentos de segurança da informação;
- Orientação dos colaboradores sobre confidencialidade;
- Controle de acesso às informações dos clientes;
- Medidas de prevenção e resposta a incidentes.

O acesso aos dados pessoais será permitido somente às pessoas autorizadas e na medida necessária para o desempenho de suas atividades.

Em caso de incidente de segurança que possa causar risco ou dano relevante aos titulares, serão adotadas as providências e comunicações exigidas pela legislação e pela regulamentação da ANPD.

10. COOKIES E TECNOLOGIAS DE NAVEGAÇÃO

Quando o cliente acessar o site ou outras plataformas digitais da Raynet, poderão ser utilizados cookies e tecnologias semelhantes.

Essas tecnologias poderão ter as seguintes finalidades:

- Garantir o funcionamento adequado do site;
- Melhorar a experiência de navegação;
- Identificar preferências;
- Analisar estatísticas de acesso;
- Avaliar o desempenho das páginas;
- Apoiar campanhas de comunicação e publicidade, quando aplicável.

Os cookies não essenciais serão utilizados conforme as permissões e escolhas do usuário, quando exigido pela legislação.

O usuário poderá gerenciar suas preferências por meio das configurações do navegador ou de mecanismos de gerenciamento disponibilizados no site.

11. COMUNICAÇÕES E OFERTAS COMERCIAIS

A Raynet poderá entrar em contato com seus clientes por meio de WhatsApp, telefone, SMS e e-mail para tratar de assuntos relacionados aos serviços contratados.

Essas comunicações poderão incluir:

- Avisos de vencimento;
- Informações sobre faturas;
- Confirmações de pagamento;
- Informações sobre instalações;
- Agendamentos técnicos;
- Avisos de manutenção;
- Informações sobre instabilidades;
- Atualizações contratuais;
- Ofertas de novos planos;
- Campanhas promocionais;
- Divulgação de benefícios e aplicativos.

As comunicações comerciais observarão as bases legais aplicáveis e os direitos dos titulares.

O cliente poderá solicitar o cancelamento do recebimento de mensagens promocionais, sem prejuízo do recebimento de comunicações necessárias à execução do contrato ou ao cumprimento de obrigações legais.

12. DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS

Nos termos da LGPD, o titular dos dados pessoais poderá exercer os seguintes direitos:

1. Confirmar a existência de tratamento de seus dados pessoais.
2. Solicitar acesso aos dados pessoais tratados.
3. Solicitar correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
4. Solicitar anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a legislação.
5. Solicitar portabilidade dos dados, observadas as normas aplicáveis.
6. Solicitar informações sobre as entidades públicas e privadas com as quais seus dados são compartilhados.
7. Solicitar informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e suas consequências, quando aplicável.
8. Revogar o consentimento, quando essa for a base legal utilizada.
9. Solicitar a eliminação dos dados tratados com base no consentimento, ressalvadas as hipóteses legais de conservação.

As solicitações poderão ser realizadas pelos canais oficiais da Raynet.

Para proteger a privacidade dos clientes, poderá ser solicitada a confirmação de identidade antes da disponibilização de informações pessoais.

Quando o pedido envolver dados tratados diretamente por empresas parceiras, como BRAZ MÓVEL ou VIVO S.A., a Raynet poderá orientar o titular a procurar o canal responsável, sem deixar de encaminhar ou tratar adequadamente as solicitações que estejam dentro de suas atribuições.

13. DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

A Raynet poderá tratar dados pessoais de crianças e adolescentes quando necessário à prestação de serviços, observando a legislação aplicável e o princípio do melhor interesse.

Quando exigido pela legislação, o tratamento dependerá do consentimento específico e em destaque de pelo menos um dos pais ou responsável legal.

A contratação de serviços por menores de idade deverá observar as regras de representação ou assistência legal aplicáveis.

14. TRANSFERÊNCIA DE DADOS PARA OUTROS PAÍSES

Em razão da utilização de sistemas, plataformas digitais e fornecedores de tecnologia, poderá ocorrer transferência internacional de dados pessoais, quando necessária à execução dos serviços ou à utilização dessas ferramentas.

Nessas situações, serão observados os requisitos da LGPD e as regulamentações aplicáveis da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), incluindo as garantias exigidas para a transferência internacional.

15. CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS E TRATAMENTO DOS DADOS

O encerramento de um contrato de internet ou telefonia móvel não implica necessariamente a eliminação imediata de todos os dados pessoais do cliente.

Algumas informações poderão ser mantidas pelo período necessário ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias, fiscais e contratuais, bem como para o exercício regular de direitos.

Após o encerramento das finalidades e dos prazos legais de conservação, os dados serão eliminados ou anonimizados, conforme permitido pela legislação.

16. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta Política de Privacidade poderá ser atualizada a qualquer momento para refletir alterações nos serviços prestados, nas atividades da empresa, nos sistemas utilizados, nas parcerias comerciais ou na legislação aplicável.

A versão atualizada estará disponível nos canais oficiais da Raynet Telecomunicações.

Recomendamos que os clientes consultem periodicamente este documento para acompanhar eventuais modificações.

17. CANAL DE ATENDIMENTO SOBRE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

A Raynet disponibiliza canais de comunicação para que clientes e demais titulares possam esclarecer dúvidas, solicitar informações e exercer seus direitos relacionados à proteção de dados pessoais.

Responsável pelo canal de privacidade: Silvia.

E-mail: contato@raynet.com.br.

WhatsApp: (88) 99957-3823.

Endereço: Avenida Francisco França Cambraia, 467.

As solicitações serão recebidas e encaminhadas para análise, respeitando os procedimentos internos, as responsabilidades dos agentes de tratamento envolvidos e a legislação vigente.

Caso a Raynet esteja dispensada da indicação formal de encarregado, nos termos da regulamentação da ANPD, este canal será utilizado para comunicação com os titulares de dados pessoais.

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Raynet Telecomunicações reafirma seu compromisso com a privacidade, a segurança e a transparência no tratamento das informações pessoais.

A proteção dos dados dos clientes faz parte da responsabilidade da empresa na prestação de serviços de conectividade e telecomunicações.

Ao utilizar os serviços da Raynet, o cliente poderá consultar esta Política de Privacidade para compreender como suas informações são tratadas, respeitando-se sempre as bases legais aplicáveis e os direitos garantidos pela legislação.

RAYNET TELECOMUNICAÇÕES

Conectando pessoas, aproximando histórias e construindo confiança através da tecnologia.