

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1. APRESENTAÇÃO

A **CASTNET SOLUTIONS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de Joinville, Estado de Santa Catarina, doravante denominada simplesmente "**CASTNET**", valoriza a privacidade, a segurança da informação e a proteção dos dados pessoais de seus clientes, parceiros comerciais, usuários da plataforma, visitantes de seus ambientes digitais e demais titulares de dados.

Esta Política de Privacidade estabelece as diretrizes adotadas pela **CASTNET** para a coleta, utilização, armazenamento, compartilhamento, retenção e eliminação de dados pessoais tratados em razão da utilização de seus produtos, serviços, plataformas, websites, aplicações, integrações, APIs e demais soluções tecnológicas disponibilizadas ao mercado.

O presente documento foi elaborado em conformidade com:

- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
- Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet);
- Decreto nº 8.771/2016;
- Constituição Federal;
- Código Civil Brasileiro;
- Regulamentos e orientações expedidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- Demais normas nacionais e internacionais aplicáveis à proteção de dados pessoais.

A **CASTNET** adota um programa permanente de governança em privacidade, segurança da informação e proteção de dados, pautado pelos princípios da transparência, boa-fé, necessidade, finalidade, adequação, prevenção, responsabilização, prestação de contas (accountability) e segurança da informação.



Esta Política integra o Programa de Governança em Privacidade da **CASTNET** e deve ser interpretada em conjunto com os Termos de Uso, contratos firmados com clientes, acordos de tratamento de dados (Data Processing Agreement – DPA), políticas internas de segurança da informação e demais documentos corporativos eventualmente aplicáveis.

2. OBJETIVO DESTA POLÍTICA

Esta Política tem como finalidade demonstrar o compromisso da **CASTNET** com a proteção de dados pessoais, bem como informar de forma transparente como ocorre o tratamento de dados pessoais, com esclarecimento de direitos dos titulares de dados.

Além disso, a presente Política define as responsabilidades da **CASTNET** no tratamento de informações, estabelece critérios para coleta, utilização, compartilhamento, armazenamento e descarte de dados, assim como assegura conformidade com a legislação vigente, promovendo confiança nas relações comerciais estabelecidas com clientes, parceiros e usuários.

3. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se a todo tratamento de dados pessoais realizado pela **CASTNET**, incluindo, mas não se limitando:

- visitantes do website institucional;
- usuários da plataforma **CASTNET**;
- clientes pessoas físicas;
- representantes legais, empregados e colaboradores de clientes pessoas jurídicas;
- potenciais clientes (*leads*);
- parceiros comerciais;
- fornecedores;
- prestadores de serviços;



- candidatos a vagas de emprego;
- participantes de eventos, webinars, treinamentos ou ações promocionais promovidas pela **CASTNET**;
- usuários que interajam com canais de atendimento, APIs, integrações, aplicações móveis, plataformas de mensageria ou quaisquer outros serviços disponibilizados pela empresa.

Esta Política aplica-se igualmente aos tratamentos realizados por meio de:

- website institucional;
- plataforma **CASTNET**;
- APIs;
- integrações com terceiros;
- WhatsApp Business Platform;
- serviços de e-mail;
- SMS;
- chatbots;
- inteligência artificial;
- automações;
- CRM;
- canais de atendimento;
- formulários eletrônicos;
- landing pages;
- demais produtos e soluções desenvolvidos ou disponibilizados pela **CASTNET**.

4. DEFINIÇÕES

Para fins desta Política, aplicam-se as definições previstas na Lei Geral de Proteção de Dados, bem como os conceitos abaixo:



- **Anonimização:** utilização de meios técnicos razoáveis para impedir a identificação de um titular de dados.
- **API:** Interface de Programação de Aplicações utilizada para comunicação entre sistemas.
- **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD):** órgão responsável por fiscalizar e regulamentar a aplicação da LGPD.
- **Controlador:** pessoa natural ou jurídica responsável pelas decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- **Cookies:** pequenos arquivos armazenados no dispositivo do usuário destinados a melhorar sua experiência de navegação.
- **Dados pessoais:** qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.
- **Dados pessoais sensíveis:** dados referentes à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação sindical, dados referentes à saúde, vida sexual, dados genéticos ou biométricos.
- **Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO):** pessoa indicada pela **CASTNET** para atuar como canal de comunicação entre titulares, empresa e ANPD.
- **LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).
- **Operador:** pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador.
- **Plataforma:** conjunto de softwares, aplicações, sistemas, APIs e soluções tecnológicas disponibilizados pela **CASTNET**.
- **Suboperador:** terceiro contratado para realizar parte das operações de tratamento de dados em nome da **CASTNET**.
- **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais tratados.
- **Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais, incluindo coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação,



avaliação, controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

5. PRINCÍPIOS QUE NORTEIAM O TRATAMENTO DOS DADOS

A **CASTNET** realiza o tratamento de dados pessoais observando rigorosamente os princípios previstos no artigo 6º da Lei Geral de Proteção de Dados.

Dessa forma, todos os tratamentos realizados buscam assegurar:

- finalidade legítima, específica e informada;
- adequação do tratamento às finalidades informadas;
- necessidade e minimização da coleta de dados;
- livre acesso pelo titular às informações sobre seus dados;
- qualidade e atualização das informações;
- transparência quanto às atividades de tratamento;
- adoção de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais;
- prevenção contra incidentes de segurança;
- não discriminação;
- responsabilização e prestação de contas.

Além dos princípios legais, a **CASTNET** adota práticas reconhecidas internacionalmente de governança em privacidade, incluindo os conceitos de **Privacy by Design**, **Privacy by Default**, **Data Minimization**, **Need to Know**, **Least Privilege** e **Accountability**, incorporando a proteção de dados pessoais desde a concepção de seus produtos, serviços e processos internos.

6. DO CONTROLADOR E OPERADOR DE DADOS

Em razão da natureza de seus serviços, a **CASTNET** poderá atuar em diferentes papéis no tratamento de dados pessoais.



Na maior parte das operações realizadas por meio da Plataforma, a **CASTNET** atua como Operadora, tratando dados pessoais exclusivamente em nome de seus clientes, que permanecem responsáveis pelas decisões relacionadas às finalidades e aos meios do tratamento, na qualidade de Controladores, nos termos da LGPD.

Por outro lado, a **CASTNET** atuará como Controladora dos dados pessoais quando o tratamento estiver relacionado às suas próprias atividades institucionais e empresariais, incluindo, entre outras hipóteses:

- gestão de clientes e contratos;
- faturamento e cobrança;
- relacionamento comercial;
- suporte técnico;
- atendimento ao usuário;
- marketing institucional;
- recrutamento e seleção;
- cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- prevenção a fraudes;
- segurança da informação;
- proteção de seus direitos em processos administrativos, judiciais ou arbitrais;
- gestão de fornecedores e parceiros;
- melhoria contínua de seus produtos e serviços, observado o respeito aos direitos dos titulares e às bases legais aplicáveis.

Nos casos em que atuar como Operadora, a **CASTNET** realizará o tratamento de dados estritamente conforme as instruções legítimas de seus clientes e em conformidade com os contratos firmados, o *Data Processing Agreement* (DPA), a legislação vigente e as boas práticas de segurança da informação.

7. DADOS PESSOAIS COLETADOS



A **CASTNET** poderá coletar e tratar dados pessoais necessários à prestação de seus serviços, ao cumprimento de obrigações legais e contratuais, à execução de suas atividades empresariais e ao aperfeiçoamento contínuo de suas soluções tecnológicas.

A coleta de dados observará sempre os princípios da necessidade, adequação e minimização previstos na Lei Geral de Proteção de Dados, restringindo-se às informações estritamente necessárias para cada finalidade específica.

Os dados poderão ser fornecidos diretamente pelo titular, por clientes da CASTNET, por parceiros comerciais, por integrações tecnológicas autorizadas ou coletados automaticamente durante a utilização dos serviços.

7.1 DADOS FORNECIDOS DIRETAMENTE PELO TITULAR:

Dependendo da forma de interação com a **CASTNET**, poderão ser coletados dados como:

- nome completo;
- CPF ou outro documento de identificação, quando necessário;
- endereço de e-mail;
- número de telefone;
- cargo;
- empresa em que trabalha;
- endereço comercial;
- informações constantes de formulários de contato;
- conteúdo de mensagens encaminhadas aos canais de atendimento;
- informações fornecidas durante negociações comerciais;
- dados necessários para celebração e execução de contratos;
- informações prestadas durante treinamentos, eventos, webinars ou demonstrações da plataforma

A quantidade de dados solicitados poderá variar conforme o serviço utilizado.



7.2 DADOS COLETADOS DURANTE A UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

Durante a utilização da Plataforma **CASTNET**, poderão ser tratados dados relacionados à operação dos serviços contratados, incluindo, quando aplicável:

- identificação do usuário autenticado;
- registros de acesso;
- horários de login e logout;
- logs de auditoria;
- histórico de utilização das funcionalidades;
- registros de autenticação;
- informações relativas às integrações configuradas;
- configurações realizadas pelo cliente;
- dados relacionados às automações desenvolvidas;
- informações relativas aos fluxos operacionais;
- registros de utilização de APIs;
- identificadores técnicos;
- informações relacionadas à execução dos serviços contratados.

Quando a solução envolver canais de comunicação, também poderão ser tratados os conteúdos das interações processadas em nome do cliente, sempre observadas as instruções deste e os limites previstos na legislação aplicável.

7.3 DADOS COLETADOS AUTOMATICAMENTE

Durante a navegação em websites, aplicações ou plataformas administradas pela **CASTNET**, poderão ser coletadas automaticamente determinadas informações técnicas, tais como:

- endereço IP;
- data e horário de acesso;
- localização aproximada obtida a partir do endereço IP;
- tipo de navegador;
- sistema operacional;



- idioma utilizado;
- resolução da tela;
- identificadores do dispositivo;
- páginas acessadas;
- tempo de permanência;
- origem do acesso;
- cliques realizados;
- informações de desempenho da aplicação;
- falhas técnicas;
- registros de eventos.

Essas informações auxiliam na segurança, estabilidade, monitoramento e melhoria contínua dos serviços disponibilizados.

7.4 DADOS PROVENIENTES DE TERCEIROS

A **CASTNET** poderá receber dados pessoais provenientes de terceiros legitimamente autorizados, incluindo:

- clientes contratantes;
- parceiros comerciais;
- fornecedores;
- plataformas de integração;
- provedores de autenticação;
- ferramentas de CRM;
- plataformas de atendimento;
- serviços de mensageria;
- provedores de e-mail;
- plataformas de automação;
- APIs autorizadas pelo cliente;
- outros sistemas integrados.



A **CASTNET** pressupõe que tais informações tenham sido obtidas em conformidade com a legislação vigente e mediante base legal adequada.

8. FINALIDADES DO TRATAMENTO DE DADOS

Os dados pessoais tratados pela **CASTNET** poderão ser utilizados para as seguintes finalidades:

8.1 PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:

- disponibilizar a Plataforma **CASTNET**;
- executar funcionalidades contratadas;
- autenticar usuários;
- permitir acesso seguro aos sistemas;
- processar comunicações;
- executar integrações;
- operar fluxos automatizados;
- disponibilizar APIs;
- fornecer suporte técnico;
- realizar atualizações;
- monitorar o desempenho da plataforma.

8.2 EXECUÇÃO DE CONTRATOS

Os dados poderão ser utilizados para:

- celebração de contratos;
- emissão de propostas;
- faturamento;
- cobrança;
- emissão de notas fiscais;
- atendimento pós-venda;
- gestão contratual;
- renovação de contratos;



- controle financeiro.

8.3 ATENDIMENTO AO CLIENTE

Os dados poderão ser utilizados para:

- responder solicitações;
- solucionar problemas técnicos;
- prestar suporte;
- registrar chamados;
- acompanhar demandas;
- realizar contato com usuários;
- prestar orientações sobre utilização da plataforma.

8.4 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Os dados poderão ser utilizados para:

- prevenção a fraudes;
- autenticação de usuários;
- identificação de acessos indevidos;
- monitoramento de incidentes;
- proteção da infraestrutura tecnológica;
- auditoria;
- preservação de evidências;
- investigação de atividades suspeitas;
- continuidade dos serviços.

8.5 CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES LEGAIS

Os dados poderão ser tratados para:

- atender determinações judiciais;
- cumprir obrigações tributárias;
- cumprir exigências regulatórias;
- responder solicitações de autoridades competentes;
- exercer direitos em processos administrativos, arbitrais ou judiciais.



8.6 MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS

A **CASTNET** poderá utilizar dados estatísticos, agregados, anonimizados ou pseudonimizados para:

- aprimorar funcionalidades;
- identificar oportunidades de melhoria;
- desenvolver novos recursos;
- realizar análises de desempenho;
- otimizar processos internos;
- aprimorar a experiência do usuário.

Sempre que possível, essas atividades serão realizadas utilizando dados anonimizados, de forma que não permitam a identificação direta dos titulares.

8.7 COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Os dados poderão ser utilizados para:

- envio de comunicados;
- informações sobre atualizações da plataforma;
- notificações de segurança;
- informações contratuais;
- newsletters;
- convites para eventos;
- materiais técnicos;
- conteúdos educativos;
- pesquisas de satisfação.

O titular poderá, quando aplicável, solicitar o cancelamento do recebimento de comunicações promocionais, sem prejuízo das comunicações indispensáveis à execução dos serviços contratados.

9. BASES LEGAIS PARA O TRATAMENTO



A **CASTNET** realiza o tratamento de dados pessoais somente quando houver fundamento jurídico válido, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados.

Dependendo da finalidade específica, poderão ser utilizadas as seguintes bases legais:

9.1 EXECUÇÃO DE CONTRATO

Quando o tratamento for necessário para a celebração, execução ou gestão de contratos firmados com clientes, fornecedores, parceiros ou usuários.

9.2 CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO LEGAL OU REGULATÓRIA

Quando houver necessidade de cumprimento de obrigações impostas por lei, regulamentos ou determinações de autoridades competentes.

9.3 EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITOS

Quando necessário para a defesa dos direitos da **CASTNET** em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

9.4 LEGÍTIMO INTERESSE

Quando o tratamento for necessário para atender interesses legítimos da **CASTNET** ou de terceiros, desde que respeitados os direitos e liberdades fundamentais dos titulares.

Poderão ser enquadradas nessa hipótese atividades como:

- prevenção à fraude;
- melhoria dos serviços;
- segurança da informação;
- gestão da infraestrutura tecnológica;
- análises estatísticas;
- prevenção de incidentes;
- gestão de riscos.

Sempre que exigido pela legislação, será realizada avaliação de legítimo interesse (*Legitimate Interest Assessment – LIA*).

9.5 CONSENTIMENTO



Quando a legislação exigir consentimento, este será obtido de forma livre, informada, inequívoca e específica.

O consentimento poderá ser revogado pelo titular a qualquer momento, observadas as limitações legais e contratuais.

10. COOKIES E TECNOLOGIAS SEMELHANTES

Os ambientes digitais da **CASTNET** poderão utilizar cookies, pixels, tags, web beacons e tecnologias semelhantes para melhorar a experiência do usuário, aumentar a segurança, personalizar conteúdos e compreender a forma como os serviços são utilizados.

Os cookies são pequenos arquivos armazenados no dispositivo do usuário durante a navegação.

A utilização dessas tecnologias poderá ocorrer diretamente pela CASTNET ou por fornecedores especializados.

10.1 CATEGORIA DE COOKIES

Os cookies utilizados poderão incluir:

- **Cookies estritamente necessários:** indispensáveis para o funcionamento adequado do website e da plataforma.
- **Cookies de desempenho:** utilizados para compreender a utilização dos serviços, medir audiência, identificar falhas e melhorar funcionalidades.
- **Cookies de funcionalidade:** permitem lembrar preferências do usuário, como idioma, configurações e autenticação.
- **Cookies analíticos:** possibilitam a obtenção de informações estatísticas sobre navegação e utilização dos serviços.
- **Cookies de publicidade:** utilizados para personalização de campanhas e mensuração de resultados, quando aplicável.

10.2 FERRAMENTAS DE TERCEIROS



A **CASTNET** poderá utilizar soluções fornecidas por terceiros para fins de análise, monitoramento, publicidade, mensuração de desempenho e melhoria contínua dos serviços, incluindo, exemplificativamente:

- Google Analytics;
- Google Tag Manager;
- Meta Pixel;
- serviços de monitoramento de desempenho;
- plataformas de CRM;
- ferramentas de automação de marketing;
- plataformas de atendimento;
- provedores de autenticação.

Cada fornecedor poderá possuir Política de Privacidade própria, cuja consulta é recomendada ao usuário.

10.3 GERENCIAMENTO DE COOKIES

O usuário poderá gerenciar suas preferências de cookies por meio do painel de gerenciamento disponibilizado pela **CASTNET**, quando existente, ou pelas configurações de seu navegador.

Os cookies estritamente necessários poderão ser utilizados independentemente de consentimento, por serem indispensáveis ao funcionamento da Plataforma. Os cookies analíticos, de desempenho, publicidade ou quaisquer outros não essenciais somente serão utilizados mediante consentimento do usuário, quando exigido pela legislação aplicável.

A desativação de determinados cookies poderá impactar o funcionamento de algumas funcionalidades da plataforma ou do website.

11. TRATAMENTO DE DADOS NO ÂMBITO DA PLATAFORMA CASTNET

A **CASTNET** disponibiliza soluções tecnológicas destinadas à comunicação empresarial, automação de processos, integração de sistemas,



gerenciamento de atendimentos, utilização de interfaces de programação de aplicações (APIs), inteligência artificial, mensageria e demais funcionalidades relacionadas aos serviços contratados por seus clientes.

Em razão da natureza dessas atividades, a **CASTNET** poderá realizar operações de tratamento de dados pessoais inseridos, armazenados, transmitidos ou processados por seus clientes durante a utilização da Plataforma.

O tratamento ocorrerá exclusivamente para viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as instruções legítimas do cliente, a legislação aplicável e as medidas técnicas e organizacionais de segurança adotadas pela empresa.

Sempre que atuar nessa condição, a **CASTNET** limitará o tratamento às finalidades necessárias para a execução do contrato, abstendo-se de utilizar os dados para finalidades incompatíveis ou não autorizadas.

12. PAPÉIS DA CASTNET NO TRATAMENTO DE DADOS

Considerando a diversidade de serviços disponibilizados, a **CASTNET** poderá exercer diferentes papéis previstos na Lei Geral de Proteção de Dados.

12.1 ATUAÇÃO COMO OPERADORA

Como regra geral, quando o cliente utilizar a Plataforma para processar dados pessoais de seus próprios usuários, consumidores, colaboradores, pacientes, clientes, fornecedores ou terceiros, a **CASTNET** atuará como Operadora, realizando o tratamento em nome e por conta do cliente, que permanecerá responsável pelas decisões relativas às finalidades e aos meios essenciais do tratamento.

Nessa hipótese, compete ao cliente, na qualidade de Controlador:

- assegurar a existência de base legal para o tratamento dos dados pessoais;
- fornecer informações adequadas aos titulares;
- atender às solicitações dos titulares de dados, quando cabível;
- definir os parâmetros de utilização da Plataforma;
- responder pela licitude das informações inseridas em seus ambientes.



A **CASTNET** executará o tratamento conforme as instruções documentadas do cliente, os contratos celebrados entre as partes e a legislação vigente.

12.2 ATUAÇÃO COMO CONTROLADORA

A **CASTNET** atuará como Controladora dos dados pessoais quando o tratamento disser respeito às suas próprias atividades empresariais, incluindo, exemplificativamente:

- gestão de clientes e contratos;
- relacionamento comercial;
- faturamento;
- cobrança;
- atendimento ao cliente;
- suporte técnico;
- marketing institucional;
- recrutamento e seleção;
- administração de fornecedores;
- prevenção a fraudes;
- proteção de ativos tecnológicos;
- gestão de acessos;
- segurança da informação;
- cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- exercício regular de direitos em processos administrativos, arbitrais ou judiciais.

12.3 ATUAÇÃO CONJUNTA

Em situações específicas, a depender da natureza do serviço contratado ou de exigências legais, poderá ocorrer atuação conjunta entre a **CASTNET** e seus clientes, hipótese em que as responsabilidades de cada parte serão disciplinadas por contrato, *Data Processing Agreement* (DPA) ou instrumento equivalente.

13. UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL



A **CASTNET** poderá disponibilizar funcionalidades baseadas em inteligência artificial, aprendizado de máquina (*Machine Learning*), processamento automatizado, modelos generativos, mecanismos de recuperação aumentada por geração (*Retrieval-Augmented Generation – RAG*) e demais tecnologias correlatas, sempre com o objetivo de ampliar a eficiência, produtividade e qualidade dos serviços prestados, permanecendo as funcionalidades de inteligência artificial como ferramentas de apoio à decisão, não substituindo a análise humana sempre que a natureza da atividade exigir validação ou supervisão do usuário ou do Cliente.

A utilização dessas tecnologias observará os princípios da legalidade, necessidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização previstos na LGPD.

Sempre que possível e tecnicamente viável, os modelos de inteligência artificial serão configurados de forma a reduzir a exposição de dados pessoais, privilegiando técnicas de anonimização, pseudonimização, mascaramento ou minimização de dados.

13.1 DADOS PROCESSADOS POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Dependendo da funcionalidade contratada, ferramentas de inteligência artificial poderão processar informações inseridas pelos usuários para:

- interpretar comandos;
- organizar informações;
- gerar respostas automatizadas;
- apoiar atendimentos;
- classificar solicitações;
- sugerir fluxos operacionais;
- automatizar tarefas repetitivas;
- apoiar análises de dados;
- melhorar a experiência do usuário.

O processamento ocorrerá apenas na medida necessária à execução das funcionalidades disponibilizadas.



13.2 APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS

A **CASTNET** poderá utilizar informações estatísticas, agregadas ou anonimizadas para avaliação de desempenho, melhoria contínua de seus produtos, desenvolvimento de novas funcionalidades e aperfeiçoamento tecnológico.

Os dados pessoais identificáveis, documentos, bases de conhecimento e conteúdos inseridos pelos clientes não serão utilizados para treinamento de modelos de inteligência artificial de uso geral nem compartilhados com outros clientes da Plataforma, salvo quando houver fundamento jurídico específico, autorização contratual expressa ou obrigação legal, sendo adotadas, sempre que possível, técnicas de anonimização, agregação ou pseudonimização para fins de aperfeiçoamento tecnológico.

Quando houver utilização de dados para fins de melhoria tecnológica, serão adotadas medidas destinadas a impedir a identificação dos titulares, sempre que possível.

13.2.1 SEGREGAÇÃO DAS BASES DE CONHECIMENTO

A **CASTNET** adota mecanismos técnicos destinados à segregação lógica das informações processadas por cada cliente. Os dados, documentos, históricos, bases de conhecimento, conteúdos, fluxos operacionais e demais informações inseridas na Plataforma permanecem vinculados exclusivamente ao respectivo ambiente do cliente, não sendo utilizados para alimentar, compartilhar ou disponibilizar conhecimento a outros clientes da Plataforma.

Eventual utilização de informações para fins de aprimoramento tecnológico ocorrerá, sempre que possível, mediante anonimização, agregação ou pseudonimização dos dados, observadas as bases legais previstas na LGPD e vedada a utilização de informações identificáveis para treinamento de modelos de uso geral sem fundamento jurídico adequado ou autorização contratual específica.

13.3 SUPERVISÃO HUMANA

Embora determinadas funcionalidades possam utilizar processamento automatizado, a **CASTNET** buscará assegurar mecanismos de supervisão humana



compatíveis com a natureza da operação, especialmente quando houver potencial impacto relevante aos titulares de dados.

14. INTEGRAÇÕES, APIs E SERVIÇOS DE TERCEIROS

A Plataforma **CASTNET** poderá integrar-se a sistemas, aplicações, plataformas e serviços de terceiros mediante autorização do cliente ou em razão da própria execução dos serviços contratados.

Essas integrações poderão envolver, entre outros:

- plataformas de CRM;
- sistemas ERP;
- plataformas de atendimento;
- ferramentas de automação;
- provedores de autenticação;
- serviços de e-mail;
- gateways de comunicação;
- plataformas de mensageria;
- serviços em nuvem;
- webhooks;
- APIs públicas ou privadas;
- ferramentas de análise de desempenho.

Cada integração será realizada de acordo com os parâmetros técnicos definidos pelas partes e poderá estar sujeita às políticas de privacidade e aos termos de uso dos respectivos fornecedores.

A **CASTNET** não se responsabiliza pelas práticas de privacidade adotadas por terceiros independentes, recomendando que seus clientes consultem os documentos próprios desses fornecedores.



15. UTILIZAÇÃO DO WHATSAPP BUSINESS PLATFORM E OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Quando contratado pelo cliente, a **CASTNET** poderá disponibilizar funcionalidades integradas à WhatsApp Business Platform, serviços de mensagens instantâneas, e-mail, SMS, chatbots e outros canais digitais de comunicação.

Nessas hipóteses:

- a utilização desses serviços dependerá do cumprimento das políticas e condições estabelecidas pelos respectivos provedores;
- o cliente permanecerá responsável pelo conteúdo das mensagens enviadas aos seus usuários, clientes ou contatos;
- Compete ao Cliente, na condição de Controlador dos Dados Pessoais, assegurar a existência de base legal válida para o tratamento dos dados utilizados nas comunicações realizadas por meio da Plataforma, incluindo, quando exigido pela legislação, a obtenção de consentimento, opt-in ou outra autorização necessária para envio de mensagens por WhatsApp, e-mail, SMS ou quaisquer outros canais integrados;
- a **CASTNET** atuará como intermediadora tecnológica da comunicação, observadas as limitações técnicas impostas pelos provedores dos canais utilizados;
- eventuais indisponibilidades, alterações de políticas ou limitações impostas por terceiros poderão impactar o funcionamento dos serviços, sem que isso configure responsabilidade exclusiva da **CASTNET**, desde que não decorram de dolo ou culpa comprovada da empresa.

16. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A **CASTNET** não comercializa dados pessoais.



O compartilhamento de dados ocorrerá apenas quando necessário para:

- execução dos serviços contratados;
- cumprimento de obrigações legais;
- atendimento a determinações judiciais ou administrativas;
- execução de contratos;
- proteção dos direitos da **CASTNET**;
- utilização de fornecedores essenciais;
- manutenção da infraestrutura tecnológica;
- processamento de pagamentos;
- hospedagem de aplicações;
- prestação de suporte técnico.

A utilização de integrações, APIs, provedores de comunicação, serviços de nuvem ou demais soluções tecnológicas de terceiros poderá implicar compartilhamento de dados estritamente necessários à execução das funcionalidades contratadas, observadas as medidas de segurança, os contratos firmados com tais fornecedores e a legislação aplicável.

Sempre que possível, o compartilhamento observará o princípio da minimização de dados, restringindo-se às informações estritamente necessárias para cada finalidade.

16.1 COMPARTILHAMENTO COM FORNECEDORES

A **CASTNET** poderá compartilhar dados pessoais com fornecedores especializados que prestem serviços relacionados, por exemplo, a:

- computação em nuvem;
- hospedagem;
- monitoramento;
- autenticação;
- infraestrutura tecnológica;



- envio de comunicações;
- processamento de pagamentos;
- segurança da informação;
- armazenamento de dados;
- análise de desempenho;
- suporte operacional.

Esses fornecedores poderão atuar como Operadores ou Suboperadores de Dados, obrigando-se contratualmente a observar padrões adequados de segurança, confidencialidade e proteção de dados pessoais.

17. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Em razão da natureza dos serviços utilizados, determinadas operações poderão envolver a transferência internacional de dados pessoais, especialmente quando forem utilizados provedores globais de infraestrutura, armazenamento em nuvem, inteligência artificial, mensageria, autenticação ou outras soluções tecnológicas.

Sempre que houver transferência internacional, a **CASTNET** buscará assegurar que ela ocorra em conformidade com a LGPD, observando mecanismos jurídicos adequados, padrões de segurança compatíveis e medidas destinadas à proteção dos direitos dos titulares.

A seleção de fornecedores internacionais levará em consideração critérios técnicos, reputacionais, contratuais e de segurança da informação, buscando garantir nível adequado de proteção aos dados pessoais tratados.

18. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A **CASTNET** reconhece que a proteção dos dados pessoais depende da adoção de medidas técnicas, administrativas, organizacionais e procedimentais adequadas para prevenir incidentes de segurança e reduzir os riscos inerentes ao tratamento de informações.



Por essa razão, mantém um programa contínuo de Segurança da Informação e Governança em Privacidade, compatível com a natureza de suas atividades, buscando assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e resiliência das informações tratadas.

As medidas de segurança são periodicamente revisadas e poderão ser atualizadas sempre que houver evolução tecnológica, alteração legislativa ou identificação de novos riscos.

18.1 MEDIDAS TÉCNICAS E ORGANIZACIONAIS

A **CASTNET** adota, sempre que aplicável, medidas de segurança destinadas à proteção dos dados pessoais, incluindo, entre outras:

- controle de acesso aos ambientes tecnológicos;
- autenticação de usuários;
- gerenciamento de perfis e privilégios de acesso;
- segregação lógica de ambientes;
- criptografia de dados em trânsito e, quando tecnicamente viável, em repouso;
- utilização de conexões seguras;
- registro e monitoramento de eventos;
- logs de auditoria;
- mecanismos de rastreabilidade das operações;
- monitoramento de disponibilidade dos serviços;
- proteção contra acessos não autorizados;
- gerenciamento de vulnerabilidades;
- aplicação de atualizações de segurança;
- utilização de firewalls e demais mecanismos de proteção perimetral;
- rotinas de backup;
- políticas internas de segurança;
- treinamento e conscientização de colaboradores;



- controles destinados à prevenção de perda, alteração ou destruição indevida de dados.

A **CASTNET** adota arquitetura lógica destinada ao isolamento dos ambientes de seus clientes, implementando controles de segregação de acesso, autenticação, autorização e gerenciamento de permissões, de forma a impedir o acesso não autorizado às informações pertencentes a outras organizações usuárias da Plataforma.

A adoção dessas medidas considera critérios de proporcionalidade, estado da técnica, custos de implementação, natureza das operações realizadas e riscos envolvidos.

18.2 CONTROLE DE ACESSO

O acesso aos dados pessoais tratados pela **CASTNET** observa o princípio do menor privilégio (*Least Privilege*) e da necessidade de conhecimento (*Need to Know*).

Isso significa que cada colaborador, prestador de serviço ou parceiro somente poderá acessar as informações estritamente necessárias para o desempenho de suas atividades.

Os acessos poderão ser concedidos, revisados, alterados ou revogados conforme a necessidade operacional e os procedimentos internos da empresa.

18.3 CONFIDENCIALIDADE

Todos os colaboradores, fornecedores, parceiros e terceiros que possuam acesso a informações tratadas pela **CASTNET** deverão observar deveres de confidencialidade compatíveis com a natureza dos dados acessados.

Sempre que aplicável, poderão ser celebrados instrumentos específicos destinados à proteção das informações, incluindo acordos de confidencialidade (*Non-Disclosure Agreements – NDA*), cláusulas contratuais de sigilo ou outros mecanismos jurídicos equivalentes.

19. GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA



A **CASTNET** adota procedimentos destinados à identificação, contenção, análise, tratamento e mitigação de incidentes de segurança que possam comprometer dados pessoais ou ativos de informação.

Caso seja identificado incidente capaz de acarretar risco ou dano relevante aos titulares de dados, serão adotadas, conforme a legislação vigente e as circunstâncias do caso concreto, as medidas cabíveis, incluindo:

- análise da extensão do incidente;
- contenção dos impactos;
- investigação das causas;
- implementação de medidas corretivas;
- preservação de evidências;
- comunicação às autoridades competentes, quando exigida pela legislação;
- comunicação aos clientes ou titulares, quando aplicável.

A adoção dessas medidas observará os critérios estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados e pelas normas expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

20. CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS E RECUPERAÇÃO DE DESASTRES

Buscando assegurar a continuidade de suas operações, a **CASTNET** poderá adotar mecanismos destinados à preservação da disponibilidade de seus serviços, incluindo procedimentos de continuidade de negócios, redundância de infraestrutura, monitoramento de ambientes, rotinas de backup e planos de recuperação em caso de falhas operacionais.

Essas medidas têm como objetivo reduzir impactos decorrentes de eventos imprevistos, falhas técnicas, indisponibilidades de infraestrutura ou incidentes de segurança, sem constituir garantia absoluta de disponibilidade ininterrupta dos serviços.



A **CASTNET** envidará esforços comercialmente razoáveis para restabelecer seus serviços no menor tempo possível, observadas as limitações técnicas, operacionais e contratuais aplicáveis.

21. RETENÇÃO E ELIMINAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais serão mantidos apenas pelo período necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram coletados, observadas as bases legais aplicáveis, as obrigações legais, regulatórias e contratuais, bem como os prazos prescricionais previstos na legislação.

Encerrada a necessidade do tratamento, os dados poderão ser:

- eliminados de forma segura;
- anonimizados, quando possível;
- mantidos para cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- conservados para exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
- preservados para fins de auditoria, prevenção à fraude, segurança da informação ou continuidade dos serviços, quando houver fundamento jurídico que justifique sua manutenção.

Quando a **CASTNET** atuar exclusivamente como Operadora dos dados pessoais, a retenção e eliminação observarão as instruções do respectivo Controlador, ressalvadas as hipóteses em que a legislação imponha sua conservação.

22. GOVERNANÇA EM PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

A **CASTNET** busca incorporar a proteção de dados pessoais em seus processos internos, produtos e serviços desde sua concepção, adotando práticas de governança compatíveis com a natureza de suas atividades.

Seu programa de governança poderá compreender, entre outras iniciativas:



- políticas internas de proteção de dados;
- políticas de segurança da informação;
- classificação da informação;
- gestão de riscos;
- controles de acesso;
- treinamento periódico de colaboradores;
- revisão de procedimentos internos;
- avaliação de fornecedores;
- gestão de incidentes;
- monitoramento da conformidade regulatória;
- revisão contratual de cláusulas relacionadas à proteção de dados;
- adoção dos princípios de *Privacy by Design* e *Privacy by Default* no desenvolvimento de produtos e serviços.

A **CASTNET** poderá revisar e aperfeiçoar continuamente seu programa de governança, buscando acompanhar a evolução tecnológica, regulatória e as melhores práticas de mercado.

23. AUDITORIA E REGISTRO DAS OPERAÇÕES

Com o objetivo de promover transparência, rastreabilidade e segurança das operações realizadas em seus ambientes tecnológicos, a **CASTNET** poderá manter registros técnicos relacionados à utilização de seus sistemas, observados os limites da legislação aplicável.

Esses registros poderão compreender, entre outros:

- logs de autenticação;
- registros de acesso;
- eventos de segurança;
- registros operacionais;
- histórico de utilização da plataforma;



- informações relacionadas à execução de funcionalidades;
- evidências técnicas necessárias à investigação de incidentes, prevenção a fraudes e cumprimento de obrigações legais.

Os registros serão armazenados pelo período necessário às respectivas finalidades, observadas as políticas internas da empresa e a legislação aplicável.

24. RESPONSABILIDADE COMPARTILHADA PELA SEGURANÇA

A proteção dos dados pessoais depende da atuação conjunta da **CASTNET**, de seus clientes e dos usuários da Plataforma.

Nesse contexto, os clientes comprometem-se a:

- utilizar a Plataforma em conformidade com a legislação vigente;
- manter a confidencialidade de credenciais de acesso;
- adotar controles internos compatíveis com os riscos de suas operações;
- inserir na Plataforma apenas dados cujo tratamento possua base legal adequada;
- orientar seus colaboradores quanto ao uso seguro dos sistemas;
- comunicar imediatamente à **CASTNET** qualquer suspeita de acesso indevido, comprometimento de credenciais ou incidente de segurança relacionado à utilização da Plataforma.

Da mesma forma, os usuários deverão adotar boas práticas de segurança digital, evitando o compartilhamento de senhas, utilizando dispositivos confiáveis e mantendo seus sistemas atualizados.

25. DO DIREITO DOS TITULARES DE DADOS

Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados, os titulares poderão exercer, quando aplicáveis, os seguintes direitos:

- confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais;
- acesso aos dados pessoais tratados;



- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados tratados em desconformidade com a legislação;
- portabilidade dos dados, observados os segredos comercial e industrial e a regulamentação da ANPD;
- eliminação dos dados pessoais tratados com fundamento no consentimento, quando cabível;
- informação sobre as entidades públicas e privadas com as quais seus dados tenham sido compartilhados;
- informação acerca da possibilidade de não fornecer consentimento e das consequências dessa negativa;
- revogação do consentimento, quando essa for a base legal do tratamento;
- solicitação de revisão de decisões tomadas exclusivamente com base em tratamento automatizado, quando aplicável.

O exercício desses direitos observará os requisitos, hipóteses e limitações previstos na legislação vigente.

Quando a **CASTNET** atuar exclusivamente como Operadora, as solicitações relacionadas aos dados tratados em nome de seus clientes poderão ser encaminhadas ao respectivo Controlador, responsável pelas decisões relativas ao tratamento.

26. EXERCÍCIO DOS DIREITOS

As solicitações relacionadas ao tratamento de dados pessoais poderão ser encaminhadas pelos canais oficiais disponibilizados pela **CASTNET**.

Para proteção dos titulares e prevenção de fraudes, a empresa poderá solicitar informações adicionais destinadas à confirmação da identidade do solicitante antes de atender qualquer requisição.



As solicitações serão analisadas dentro dos prazos legais e poderão deixar de ser atendidas quando houver fundamento legal que justifique a manutenção do tratamento ou da conservação dos dados.

27. RESPONSABILIDADE DOS USUÁRIOS E CLIENTES

Os usuários e clientes da **CASTNET** comprometem-se a utilizar os serviços disponibilizados de forma ética, responsável e em conformidade com a legislação aplicável.

São responsabilidades dos clientes, entre outras:

- assegurar que os dados pessoais inseridos na Plataforma sejam tratados com fundamento jurídico válido;
- fornecer aos titulares as informações exigidas pela legislação;
- manter atualizadas as informações cadastradas;
- proteger credenciais de acesso e adotar medidas adequadas de segurança;
- utilizar a Plataforma exclusivamente para finalidades lícitas;
- respeitar os direitos dos titulares de dados.

A **CASTNET** não se responsabiliza pelo tratamento de dados realizado diretamente pelos clientes em desacordo com a legislação aplicável ou com os contratos firmados entre as partes.

28. RESPONSABILIDADE DA CASTNET

A **CASTNET** envidará esforços técnicos, administrativos e organizacionais compatíveis com as melhores práticas de mercado para proteger os dados pessoais sob sua responsabilidade.

Todavia, nenhum sistema tecnológico é absolutamente imune a riscos. Assim, a **CASTNET** não poderá ser responsabilizada por eventos decorrentes de:

- culpa exclusiva do titular ou de terceiros;
- utilização inadequada da Plataforma pelos clientes ou usuários;
- fornecimento de informações falsas, inexatas ou desatualizadas;



- falhas atribuíveis a provedores de serviços de terceiros, redes de telecomunicações ou à infraestrutura da internet;
- eventos de caso fortuito ou força maior.

Nada nesta Política limita ou exclui responsabilidades que não possam ser afastadas nos termos da legislação aplicável.

29. LINKS E SERVIÇOS DE TERCEIROS

Os websites, aplicações ou plataformas da **CASTNET** poderão conter links para páginas, sistemas ou serviços de terceiros.

A **CASTNET** não controla nem se responsabiliza pelas práticas de privacidade, conteúdo, disponibilidade ou políticas adotadas por tais terceiros, recomendando que os usuários consultem seus respectivos documentos de privacidade antes de fornecer quaisquer informações.

30. PRIVACIDADE DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Os serviços da **CASTNET** são destinados, prioritariamente, ao público empresarial e não possuem como finalidade a coleta intencional de dados pessoais de crianças ou adolescentes.

Caso seja identificada a coleta inadvertida de dados pessoais de crianças ou adolescentes em desacordo com a legislação aplicável, a **CASTNET** adotará as medidas cabíveis para interromper o tratamento e promover sua exclusão ou regularização, observadas as hipóteses legais de conservação.

31. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

Esta Política de Privacidade poderá ser alterada a qualquer tempo para refletir mudanças na legislação, nos serviços oferecidos pela **CASTNET**, em seus processos internos ou em suas práticas de governança em privacidade.



Sempre que ocorrerem alterações relevantes, a versão atualizada será disponibilizada nos canais oficiais da empresa, indicando a respectiva data de atualização.

Recomenda-se que os usuários consultem periodicamente este documento para manter-se informados acerca das práticas de tratamento de dados adotadas pela **CASTNET**.

32. CONTATO

Em caso de dúvidas, solicitações ou comunicações relacionadas ao tratamento de dados pessoais, os titulares poderão entrar em contato com a **CASTNET** por meio dos canais oficiais abaixo:

CASTNET SOLUTIONS LTDA

- **Website:** www.castnet.ia.br
- **E-mail:** gabriel.michels@castnet.lu
- **Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO):** Gabriel Michels

33. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

Esta Política de Privacidade será interpretada de acordo com a legislação da República Federativa do Brasil, especialmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), o Código Civil e demais normas aplicáveis.

Fica eleito o foro da Comarca de Joinville (SC), para dirimir quaisquer controvérsias oriundas desta Política, ressalvadas as hipóteses de competência absoluta previstas em lei.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Ao utilizar os websites, plataformas, aplicações ou demais serviços disponibilizados pela **CASTNET**, o usuário declara ter ciência desta Política de Privacidade e



reconhece que o tratamento de seus dados pessoais ocorrerá conforme as condições aqui estabelecidas e a legislação aplicável.

A **CASTNET** reafirma seu compromisso com a proteção da privacidade, a segurança da informação e a transparência no tratamento de dados pessoais, buscando aperfeiçoar continuamente seus processos de governança e adotar medidas compatíveis com a evolução tecnológica, as boas práticas de mercado e os direitos dos titulares.