

TERMOS DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

NTWEB SERVIÇOS DE INTERNET LTDA. • VERSÃO 1.3

PARTE I — TERMOS DE USO

VERSÃO 1.3 • 21 SET 2026

1. Aceitação dos Termos

A criação de conta, a contratação de qualquer serviço ou a utilização das aplicações da NTWeb implicam adesão integral e sem reservas a estes Termos de Uso, à Política de Privacidade e aos contratos específicos de cada produto (quando aplicáveis).

2. Definições

NTWeb — Pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 07.917.732/0001-90, com sede em Setor Bancário Sul, Quadra 02, Bloco E, Sala 206, Sobreloja, Parte E10, Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-120, prestadora dos Serviços.

Usuário / Cliente — Pessoa física ou jurídica que se cadastra, contrata ou utiliza os Serviços.

Serviços — Conjunto de produtos oferecidos pela NTWeb, incluindo (sem se limitar a): conexão à internet em fibra óptica, serviço móvel pessoal (MVNO), hospedagem de sites, servidores virtuais (VPS/cloud), backup gerenciado, telefonia em nuvem (PABX) e aplicações correlatas.

Produto — Cada solução individualmente contratável dentro dos Serviços — por exemplo, um plano de internet em fibra óptica, uma linha móvel, um plano de hospedagem, um servidor VPS/cloud, um PABX em nuvem ou um pacote de backup gerenciado.

Painel — Área autenticada do Cliente para gestão de produtos, faturas e suporte.

SLA (Acordo de Nível de Serviço) — Conjunto de metas e indicadores de disponibilidade e qualidade aplicáveis a cada Produto, publicados na respectiva página comercial ou no contrato específico.

Ordem de serviço — Registro formal de solicitação, ativação, alteração ou manutenção de um Produto, identificando o serviço contratado e suas condições.

Contrato — Documento formal celebrado entre o Cliente e a NTWeb com as especificações dos serviços contratados, incluindo as condições de preço, forma de pagamento e tipo de serviço/produto contratado.

Anatel — Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador dos serviços de telecomunicações no Brasil.

3. **Objeto e Serviços**

A NTWeb disponibiliza ao Cliente os Serviços contratados conforme especificações técnicas, comerciais e de SLA publicadas em cada página de produto, ordem de serviço ou contrato específico. Os serviços de telecomunicações são prestados em conformidade com os regulamentos da Anatel aplicáveis.

4. **Cadastro e Responsabilidades do Usuário**

- O cadastro exige fornecimento de dados verdadeiros, completos e atualizados. Dados falsos autorizam o cancelamento imediato dos Serviços.
- O Usuário é o único responsável pela guarda das credenciais de acesso. Atividades realizadas com suas credenciais são presumidas legítimas.
- O Usuário deve ser maior de 18 anos, ou estar representado por responsável legal, ou ser pessoa jurídica regularmente constituída.
- A ativação de determinados Produtos pode depender de verificação de identidade (KYC), realizada conforme a Política de Privacidade (Parte II).
- O Usuário se compromete a manter os dados de contato atualizados (e-mail e telefone) para recebimento de comunicados operacionais, faturas e avisos de manutenção.
- O Usuário é responsável pelo conteúdo hospedado, transmitido ou armazenado em suas instâncias e pelo uso que terceiros fizerem dele.

5. **Pagamento, Ciclo e Reajuste**

- Os Serviços são pré-pagos, salvo quando expressamente indicado o contrário. A renovação é automática conforme o ciclo escolhido (mensal, trimestral, semestral ou anual).
- O não pagamento de fatura na data de vencimento autoriza a suspensão do Serviço e, após prazo razoável, sua rescisão.
- Aplicam-se à mora: multa de 2% sobre o valor devido, juros de 1% ao mês e correção monetária pelo IGP-M ou índice oficial que vier a substituí-lo.
- Os preços podem ser reajustados anualmente conforme variação do IGP-M, IPCA ou outro índice oficial aplicável, observada a legislação vigente e a regulamentação da Anatel, quando incidente.
- Mudanças de preço com impacto material serão comunicadas com antecedência mínima de 30 dias, autorizando o Cliente a rescindir sem ônus dentro desse prazo.

6. **Disponibilidade, SLA e Suporte**

Os indicadores de disponibilidade (SLA), janelas de manutenção programada, prazos de atendimento (SLT) e regras de compensação são definidos em cada contrato de serviço específico ou na página comercial do produto. As metas de qualidade dos serviços de telecomunicações

observam, no mínimo, o disposto pelos regulamentos da Anatel. Manutenções emergenciais podem ser executadas sem aviso prévio quando necessárias para preservar a segurança, a integridade da rede ou o cumprimento de determinação legal.

7. **Uso Aceitável**

O Usuário se compromete a não utilizar os Serviços para:

- Praticar, hospedar ou distribuir conteúdo ilícito, incluindo material com violação de direitos autorais, pornografia infantil, conteúdo discriminatório ou de incitação à violência.
- Enviar mensagens não solicitadas em massa (spam), realizar phishing, distribuir malware ou explorar vulnerabilidades de terceiros.
- Realizar ataques de negação de serviço (DoS/DDoS), varreduras de portas não autorizadas ou qualquer atividade que comprometa a segurança ou estabilidade de redes próprias ou de terceiros.
- Operar serviços de criptomineração intensiva sem contratação específica.
- Violar a privacidade ou os dados pessoais de terceiros em desacordo com a LGPD.
- Burlar limites técnicos, sistemas de medição, verificação de identidade ou ferramentas antifraude.

A constatação de violação autoriza a suspensão imediata do Serviço e o encaminhamento de informações às autoridades competentes, quando exigido por lei.

8. **Suspensão e Rescisão**

A NTWeb pode suspender ou rescindir o Serviço, total ou parcialmente, nos seguintes casos:

- Inadimplemento de fatura por prazo superior ao previsto em contrato.
- Violação destas cláusulas, da Política de Uso Aceitável ou de qualquer legislação aplicável.
- Ordem judicial ou determinação de autoridade competente.
- Verificação de uso fraudulento, risco à segurança da rede ou risco a outros clientes.

O Cliente pode solicitar o cancelamento dos Serviços a qualquer momento, observados os prazos contratuais e eventuais fidelidades. Em caso de portabilidade numérica, a NTWeb observará o regulamento da Anatel vigente.

9. **Limitação de Responsabilidade**

- A NTWeb não se responsabiliza por perdas indiretas, lucros cessantes ou danos morais decorrentes de indisponibilidade temporária dos Serviços, salvo dolo ou culpa grave.
- A responsabilidade total da NTWeb por qualquer reclamação fica limitada ao valor pago pelo Cliente nos 12 meses anteriores ao evento que originou a demanda.
- A NTWeb não responde por conteúdo gerado pelo Usuário ou por terceiros que utilizem os Serviços do Cliente.

- O Cliente é responsável por manter backups próprios dos dados hospedados, ainda que contrate o serviço BackupOn — backups gerenciados são complemento, não substituem boas práticas locais.

10. **Propriedade Intelectual**

As marcas, logotipos, layouts, código-fonte, documentação e materiais publicados pela NTWeb são de sua titularidade exclusiva ou de seus licenciantes, protegidos pela legislação aplicável de propriedade intelectual. A contratação dos Serviços não transfere qualquer direito de propriedade ao Usuário, salvo licença expressa de uso para os fins do próprio Serviço.

11. **Privacidade e Dados Pessoais**

O tratamento de dados pessoais decorrente da execução destes Termos observa a Política de Privacidade (Parte II deste documento), que integra este instrumento para todos os fins. Em caso de conflito, prevalecem as cláusulas da Política de Privacidade no que se refere especificamente à proteção de dados.

12. **Caso Fortuito e Força Maior**

A NTWeb não responde por descumprimento de obrigações decorrente de caso fortuito ou força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil — incluindo, sem se limitar a: desastres naturais, decisões governamentais imprevisíveis, falhas em redes de terceiros (operadoras de trânsito IP, energia elétrica, links de longa distância) e ataques cibernéticos de larga escala.

13. **Alterações destes Termos**

Estes Termos podem ser atualizados a qualquer tempo. A versão vigente é a publicada nesta página, com a data da última atualização no cabeçalho. Alterações materiais serão comunicadas aos Clientes ativos com antecedência mínima de 30 dias por e-mail e/ou aviso no Painel. A continuidade do uso após a vigência da nova versão implica concordância tácita.

14. **Foro e Legislação Aplicável**

Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da Circunscrição Judiciária de Brasília/DF para dirimir qualquer controvérsia decorrente deste instrumento, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvadas as hipóteses de competência absoluta previstas em lei (especialmente o art. 101, I, do CDC, para consumidores).

PARTE II — POLÍTICA DE PRIVACIDADE

VERSÃO 1.5 • 21 SET 2026

1. **Quem Somos (Controlador)**

A NTWeb, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 07.917.732/0001-90, com sede em Setor Bancário Sul, Quadra 02, Bloco E, Sala 206, Sobreloja, Parte E10, Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-120, é a controladora dos dados pessoais tratados no âmbito desta Política, conforme definido no art. 5º, VI, da LGPD.

2. Dados Pessoais que Tratamos

Os dados pessoais coletados variam conforme o serviço contratado e o ponto de contato, compreendendo as categorias indicadas abaixo:

- **Dados cadastrais** — Nome completo, CPF/CNPJ, RG, data de nascimento, endereço, telefone, e-mail e dados de representantes legais (no caso de pessoa jurídica).
- **Dados financeiros** — Meio de pagamento, dados de cartão tokenizados, histórico de faturas, status de adimplência. Não armazenamos número completo de cartão — operamos via gateway certificado PCI-DSS.
- **Dados de conexão e telecomunicações** — Endereço IP, registros de acesso à aplicação, logs de autenticação, identificadores de equipamento (MAC, IMEI/ICCID quando aplicável), dados de tráfego e localização aproximada do ponto de instalação. A guarda de registros de conexão segue o art. 13 do Marco Civil da Internet (1 ano) e o art. 15 (6 meses) quando se tratar de registros de acesso a aplicações.
- **Dados técnicos de uso** — Histórico de chamados, mensagens enviadas aos canais de atendimento, registros de uso do painel do cliente, métricas de consumo dos serviços contratados.
- **Dados de navegação** — Páginas acessadas em nossos sites, origem de tráfego, tipo de dispositivo, sistema operacional e navegador, conforme detalhado na seção Cookies.
- **Dados de verificação de identidade (KYC)** — Documento de identificação, selfie, imagem ou vídeo para prova de vida, dados biométricos derivados (modelo facial) e metadados técnicos do dispositivo (incluindo endereço IP), quando necessários para prevenção a fraude, segurança do titular e ativação de serviços. Esse tratamento é realizado com apoio da Didit, operadora contratada pela NTWeb. Dados biométricos são dados pessoais sensíveis (art. 5º, II, e art. 11 da LGPD) e são tratados exclusivamente para essas finalidades.

3. Finalidades do Tratamento

- Prestar os serviços de telecomunicações, hospedagem, cloud, backup e correlatos contratados.
- Executar contratos, emitir faturas, processar pagamentos e cobranças.
- Verificar a identidade do titular na contratação e ativação de Produtos.
- Prestar suporte técnico e atendimento ao cliente.
- Cumprir obrigações legais e regulatórias (Receita Federal, Anatel, ordens judiciais).
- Prevenir fraudes, abusos e violações de contratos e políticas de uso aplicáveis.
- Comunicar atualizações de serviço, manutenções programadas e avisos contratuais.
- Enviar comunicações de marketing apenas mediante consentimento, com opção de descadastro.

- Realizar análises agregadas e anonimizadas para melhoria dos produtos.

4. Bases Legais

Cada finalidade acima é amparada por pelo menos uma das bases legais previstas nos arts. 7º e 11 da LGPD:

- **Execução de contrato** (art. 7º, V) — prestação dos serviços contratados.
- **Cumprimento de obrigação legal ou regulatória** (art. 7º, II) — guarda de registros (Marco Civil), emissão de notas fiscais, dever de informação à Anatel.
- **Legítimo interesse** (art. 7º, IX) — prevenção a fraudes, segurança da rede e melhoria contínua dos serviços, sempre ponderado em relação aos direitos do titular.
- **Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular** (art. 11, II, "g") — tratamento de dados biométricos na verificação de identidade.
- **Consentimento** (art. 7º, I) — comunicações de marketing e tratamentos não estritamente necessários à execução contratual.
- **Exercício regular de direitos** (art. 7º, VI) — em processos administrativos, arbitrais ou judiciais.

5. Compartilhamento com Terceiros

Compartilhamos dados pessoais apenas quando estritamente necessário às finalidades descritas nesta Política, sempre com operadores ou parceiros que tratam os dados conforme nossas instruções e contratos aplicáveis (incluindo cláusulas de proteção de dados e, quando cabível, acordos de tratamento — DPA).

- **Operadoras parceiras** — para portabilidade numérica, interconexão e ativação de linhas móveis (MVNO).
- **Provedores de infraestrutura** — data centers, CDN, serviços anti-DDoS, hipervisores e plataformas de e-mail transacional, todos sob contrato de operador.
- **Autoridades públicas** — quando exigido por lei, ordem judicial ou requisição administrativa fundamentada.
- **Em caso de operação societária** — fusão, aquisição ou cisão, com prévia comunicação ao titular.

Operadores e subprocessadores principais — A NTWeb permanece controladora dos dados tratados no âmbito de seus serviços. Os fornecedores abaixo atuam como operadores (ou subprocessadores, quando contratados pelo operador principal), conforme o art. 5º, VII, e o art. 39 da LGPD:

OPERADOR	FUNÇÃO	DADOS TRATADOS
NTWeb (controladora)	Define finalidades e meios do tratamento; responde perante o titular; coordena operadores contratados.	Todos os dados pessoais tratados no âmbito dos serviços.
Didit Identity, Inc.	Verificação de identidade / KYC — valida documentos, realiza prova de vida e comparação facial para confirmar a autenticidade do cadastro e prevenir fraudes. Envolve dados sensíveis (art. 11 LGPD). Certificações ISO/IEC 27001 e SOC 2; transferência internacional mediante cláusulas-padrão contratuais (art. 33, II, LGPD).	Documentos, selfie, vídeo, prova de vida, dados biométricos derivados, metadados do dispositivo.
Asaas Gestão Financeira S.A.	Pagamentos e cobrança — processa boleto, Pix e cartão tokenizado, conciliação financeira e prevenção a fraudes em transações. PCI-DSS.	Dados financeiros e de cobrança.

Não vendemos dados pessoais. Não transferimos dados para fins publicitários de terceiros.

6. Retenção e Descarte

Os dados são mantidos pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades acima, observados:

- **Registros de conexão:** 1 ano (art. 13, Marco Civil da Internet).
- **Registros de acesso a aplicações:** 6 meses, salvo determinação contrária (art. 15, Marco Civil).
- **Faturas, notas fiscais e dados financeiros:** 5 anos (CTN) ou prazo maior conforme legislação tributária.
- **Dados de verificação de identidade (KYC):** pelo prazo necessário à conclusão da verificação e à prevenção a fraudes, com eliminação automática ao fim do período configurado junto à operadora.
- **Dados cadastrais de cliente ativo:** pelo tempo da relação contratual.
- **Dados após encerramento contratual:** até 5 anos para defesa em processos administrativos ou judiciais.

Após o término dos prazos, os dados são eliminados ou anonimizados de forma irreversível, conforme o art. 16 da LGPD.

7. Segurança da Informação

Adotamos medidas técnicas e administrativas proporcionais aos riscos, incluindo:

- Criptografia em trânsito (TLS 1.2+) em todas as interfaces públicas.

- Criptografia em repouso em backups e bases que contenham dados sensíveis.
- Controle de acesso por papel (RBAC), autenticação multifator nos sistemas internos críticos.
- Registros de auditoria com retenção mínima de 1 ano.
- Segregação de ambientes de produção, homologação e desenvolvimento.
- Plano de resposta a incidentes com comunicação à ANPD e ao titular conforme art. 48 da LGPD.

Apesar das medidas adotadas, nenhum sistema é absolutamente seguro. Em caso de incidente que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, comunicaremos os afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) no prazo legal.

8. Responsabilidade pela Segurança dos Dados

A NTWeb se responsabiliza por empregar medidas técnicas, tecnológicas, organizacionais e procedimentais adequadas aos padrões de segurança da informação adotados pelo mercado, incluindo proteções contra incidentes de segurança e utilização inadequada de dados pessoais, protegendo os dados pessoais do titular contra: (i) ameaças ou riscos à privacidade, à segurança, à integridade e/ou à confidencialidade; (ii) destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado; (iii) quaisquer outras formas ilegais de tratamento; e (iv) incidentes de segurança ou privacidade.

A NTWeb se responsabiliza ainda por:

- Manter o registro das atividades de tratamento dos dados pessoais enquanto perdurar a relação e pelos prazos legais aplicáveis, de modo a permitir a identificação de quem as realizou.
- Fornecer ao titular ou à autoridade competente, mediante requisição e nos prazos legais, os registros do tratamento e a respectiva documentação de controle interno relacionada ao processo de tratamento de dados pessoais.
- Monitorar sua operação e notificar os titulares afetados e a ANPD, nos termos do art. 48 da LGPD, quando tiver ciência de qualquer incidente de segurança, acesso ou utilização inadequada, detalhando, quando possível: (I) data e hora do incidente; (II) descrição da forma de descoberta; (III) descrição do que ocorreu; (IV) natureza dos dados afetados; (V) titulares afetados; (VI) riscos identificados; (VII) medidas técnicas adotadas para mitigar os riscos.
- Tratar com a devida diligência quaisquer comunicações recebidas dos titulares ou de autoridades competentes relacionadas ao tratamento de dados pessoais.

9. Cookies e Tecnologias Similares

Utilizamos cookies próprios e de terceiros para autenticação, segurança da sessão, preferências de navegação e métricas agregadas de uso do site.

- **Cookies necessários** — mantêm o site e o painel do cliente funcionando (sessão, segurança, preferências essenciais). Não dependem de consentimento.
- **Cookies analíticos** — utilizamos o Google Analytics para entender o uso agregado do site. Eles só são ativados após você aceitar no banner "Usamos cookies", exibido na primeira visita.

Sua escolha (aceitar ou recusar cookies analíticos) é registrada localmente no navegador. Você pode revogá-la ou alterá-la a qualquer momento pelo link Preferências de cookies no rodapé do site. Recusar cookies analíticos não impede o uso dos serviços contratados.

10. **Direitos do Titular**

Nos termos do art. 18 da LGPD, o titular pode, mediante requisição, exercer os seguintes direitos:

- Confirmação da existência de tratamento.
- Acesso aos dados.
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD.
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto.
- Eliminação dos dados tratados com base em consentimento.
- Informação sobre entidades públicas e privadas com as quais compartilhamos dados.
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e as consequências da negativa.
- Revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da LGPD.
- Oposição a tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento.
- Revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado, inclusive na verificação de identidade (art. 20 da LGPD).

As requisições podem ser feitas pelos canais indicados na cláusula 14. Responderemos no prazo de até 15 dias, prorrogável conforme a complexidade.

11. **Término do Tratamento de Dados**

A NTWeb mantém os dados pessoais do titular durante todo o período de duração da relação contratual, devendo, ao seu término, eliminar os dados, conservando apenas o estritamente necessário para o eventual cumprimento de obrigações legais ou impostas por órgãos de fiscalização, nos termos do art. 16 da Lei nº 13.709/2018.

12. **Crianças e Adolescentes**

Nossos serviços são destinados a pessoas maiores de 18 anos ou a pessoas jurídicas. Não coletamos conscientemente dados de crianças e adolescentes sem o consentimento específico e em destaque de pelo menos um dos pais ou responsável legal, na forma do art. 14 da LGPD.

13. **Alterações desta Política**

Esta Política pode ser atualizada periodicamente para refletir mudanças legais, regulatórias ou operacionais. A versão vigente é sempre a publicada nesta página, com a data da última atualização indicada no cabeçalho. Alterações materiais serão comunicadas previamente por e-

mail aos clientes ativos.

14. Encarregado e Contato

O Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) da NTWeb pode ser contatado em:

Encarregado (DPO) — NTWeb — Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais

E-mail DPO — dpo@ntweb.com.br

E-mail geral — contato@ntweb.com.br

Atendimento — chat.kamalahe.com.br/nt-web-site-e27170m

O titular também pode apresentar reclamação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) em gov.br/anpd.

15. Da Revogação

O titular poderá revogar seu consentimento, a qualquer tempo, por comunicação eletrônica ou escrita, conforme o § 5º do art. 8º, combinado com o inciso IX do caput do art. 18 e com o art. 16 da Lei nº 13.709/2018.

NTWEB SERVIÇOS DE INTERNET LTDA.

CNPJ 07.917.732/0001-90 · Setor Bancário Sul, Quadra 02, Bloco E, Sala 206
Sobreloja, Parte E10, Asa Sul · Brasília/DF · CEP 70070-120

TERMOS DE USO V1.3 · PRIVACIDADE V1.5
ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO: 21 SET 2026