

# EXCLUSÃO DE DADOS DO USUÁRIO

Instruções para exercício de direitos, exclusão de dados e revogação de integrações

Versão 1.0 | Última atualização: 10 de agosto de 2026

## TELOS TECNOLOGIA E SOLUCOES S.A.

CNPJ 57.298.845/0001-22 | Avenida Del Rey, 111, Sala 208 A, Caiçaras, Belo Horizonte/MG, CEP 30775-240  
servicos@teloscrm.com.br | +55 (31) 3307-5656 | teloscrm.com.br

Este documento complementa a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Telos e apresenta, de forma objetiva, como titulares e clientes podem solicitar exclusão, anonimização, bloqueio, correção, revogação de acesso ou desconexão de integrações.

### 1. Como solicitar

1. Envie um e-mail para [servicos@teloscrm.com.br](mailto:servicos@teloscrm.com.br).
2. No assunto, informe "Solicitação de Privacidade" ou "Exclusão de Dados".
3. Para orientação adicional, utilize o telefone +55 (31) 3307-5656.

### 2. Informações necessárias

- nome completo do titular ou nome da empresa solicitante;
- e-mail relacionado à conta;
- telefone, conta ou identificação da integração, quando aplicável;
- nome e CNPJ do cliente relacionado, se houver;
- descrição do direito ou da categoria de dados objeto do pedido.

### 3. Como a Telos tratará a solicitação

- validação proporcional da identidade, legitimidade e vínculo com os dados;
- identificação dos sistemas, clientes e integrações envolvidos;
- encaminhamento ao cliente controlador, quando a Telos atuar como operadora;
- adoção das medidas técnicas cabíveis, incluindo correção, exportação, revogação, bloqueio, anonimização ou exclusão;
- comunicação da conclusão do atendimento ou do fundamento legal para eventual conservação.

### 4. Integrações com Meta e WhatsApp

Pedidos relacionados ao aplicativo ou às integrações com produtos da Meta e com a WhatsApp Business Platform poderão resultar, conforme aplicável, na revogação de permissões e tokens, desativação de webhooks, desconexão da conta do WhatsApp Business (WABA) ou do número autorizado e exclusão ou anonimização de dados mantidos pela Telos.

A revogação do acesso interrompe novos tratamentos pela integração, mas não elimina automaticamente dados que tenham sido tratados legitimamente antes da revogação. Dados mantidos de forma independente pela Meta, pelo WhatsApp ou pelo cliente controlador deverão ser solicitados diretamente ao respectivo responsável.

### 5. Conservação excepcional de dados

Determinados registros poderão ser conservados quando necessários ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, segurança, prevenção a fraudes, auditoria, defesa e exercício regular de direitos ou outras hipóteses permitidas pela legislação. Dados mantidos em backups serão eliminados conforme os ciclos técnicos de rotação, permanecendo protegidos e sem reutilização para finalidades ordinárias.

### 6. Direitos dos titulares

Além da exclusão, o titular poderá solicitar, conforme aplicável, confirmação de tratamento, acesso, correção, anonimização, bloqueio, portabilidade, informações sobre compartilhamentos, revogação de consentimento, oposição e revisão de decisões automatizadas, nos termos da LGPD.

#### CANAL PARA SOLICITAÇÕES

[servicos@teloscrm.com.br](mailto:servicos@teloscrm.com.br) | +55 (31) 3307-5656