1 Introdução

Entendemos que empreender o máximo de nossos esforços para garantir a privacidade das informações e a segurança dos dados pessoais de nossos clientes, colaboradores e terceiros é fundamental para a nossa prestação de serviços.

Através da presente Política de Privacidade queremos mostrar como a Hostweb, na qualidade de Controlador de Dados Pessoais, coleta, usa, compartilha ou de outra forma trata informações e Dados Pessoais de pessoas naturais no desempenho de nossas atividades, sejam elas clientes, colaboradoras, parceiras ou terceiros.

2 Conceitos

A fim de que você possa entender o conteúdo desta política e ficar a par da forma como trabalhamos e de como protegemos suas informações, bem como entender seus direitos relativos a seus dados pessoais, apresentamos os seguintes conceitos:

- **Dado pessoal**: é qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável. São exemplos de dados pessoais: Nome, CPF, telefone, e-mail, data de nascimento, profissão, entre outros;
- **Titular de dados pessoais**: é você, pessoa natural, a quem os dados pessoais se referem;
- **Tratamento**: qualquer atividade ou operação que envolva a utilização dos seus dados pessoais, a exemplo da coleta, armazenamento, utilização, cadastro, acesso, dentre outras;
- **ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados)**: é o órgão federal responsável por fiscalizar e regulamentar administrativamente a aplicação da LGPD;
- **Consentimento**: é a livre e inequívoca concordância do titular para determinado tratamento de dados com uma finalidade específica e previamente informada;
- **Base legal**: é a hipótese definida pela legislação que autoriza a empresa a realizar o tratamento dos dados pessoais de um contato;
- **DPO (Data Protection Officer)**: também conhecido como Encarregado, é a pessoa que atenderá às suas solicitações e mediará a comunicação entre você e a Hostweb quando o assunto se referir a seus dados pessoais.
- **Cookies**: são arquivos que armazenam informações e preferências salvas em seu dispositivo. Quando um cookie é armazenado no seu dispositivo, ao acessar novamente um site, você, suas preferências e configurações serão reconhecidas.

3 Como A Hostweb pode tratar os seus dados pessoais

Tratamos dados pessoais de quem é ou foi nosso cliente ou teve algum relacionamento conosco, a exemplo de quem foi ou é representante, procurador, empregado, sócio de algum cliente, empresa ou entidade com a qual nos relacionamos, bem como demais pessoas com as quais pretendemos nos relacionar.

Estes dados podem chegar até nós das seguintes formas:

- **Fornecidos voluntariamente pelo titular**: a exemplo de quando você preenche cadastros, formulários, propostas, pesquisas, simulações, adesões, contratações, acessos, ou nos fornece qualquer informação com consentimento prévio;
- **Fornecidos de forma automática**: coletados quando você utiliza nossos serviços, tais como histórico de uso dos serviços e recursos contratados, histórico contratual, ocorrências, solicitações e telemetria da sua interação com nossos sites e aplicações;
- **Recebidos de terceiros**: são aqueles fornecidos por terceiros sobre você, mesmo que você não seja cliente da Hostweb, inclusive por empresas ou órgãos públicos com os quais a Hostweb ou você tenha alguma relação, a exemplo de quando um parceiro comercial nosso indica você como representante, ou quando temos que consultar dados em órgãos públicos diversos.

Os tipos e o volume de dados pessoais que coletamos e tratamos varia de acordo com o serviço que será prestado para seu benefício. Contudo, deixamos claro que o tratamento dessas informações será feito sempre na menor extensão possível que atenda aos princípios da finalidade, necessidade e adequação, sem que isso afete a qualidade dos serviços prestados.

4 Quais dados pessoais tratamos

Seus dados pessoais tratados e a forma de coleta poderão variar de acordo com o seu relacionamento com a Hostweb ou de acordo com os serviços utilizados por você. Estes são os dados pessoais que são tratados pela Hostweb:

- **Dados de identificação pessoal**: Nome, RG, CPF, Cargo, Empresa, telefone, e-mail, endereço, data de nascimento e nacionalidade;
- **Dados do dispositivo de acesso**: Tipo de dispositivo utilizado para acesso (dispositivo móvel ou computador), Modelo do dispositivo, versão do sistema operacional utilizado para acesso;
- **Dados de navegação**: IP, data/hora, histórico de tráfego no site;
- **Dados sobre o uso dos Serviços:** volume de tráfego na internet, Dados locacionais (país, cidade e estado) de onde ocorreu o acesso ou onde a ligação está ocorrendo, IP, desempenho da rede e da infraestrutura de telecomunicações;
- **Dados financeiros:** informações bancárias necessárias para prestação de serviços, datas de pagamento, histórico de pagamento, valores em aberto, números de boleto, fatura ou débito em conta, informações de crédito para os sistemas de tarifação e emissão de faturas;
- **Dados de atendimento:** dados cadastrais (nome do contratante, representante do contratante, telefone de contato, e-mail de contato, nº do contrato), histórico de ocorrências, reclamações e solicitações de serviço, e-mails e chats de atendimento, histórico e gravações de ligações telefônicas.

5 Finalidade do tratamento

A seguir apresentamos a finalidade do tratamento das categorias de dados pessoais:

ORIGEM	DADO COLETADO	FINALIDADE	BASE LEGAL
Navegação nos Sites e aplicações Hostweb	• Dados de identificação pessoal • Dados do dispositivo de acesso • Dados de navegação	**Funcionamento do Site**: ativar funcionalidades essenciais, disponibilizar o conteúdo do site, adaptar o conteúdo ao formato da tela, entre outras funções estritamente necessárias para visualização do site/aplicação.	Legítimo Interesse (melhoria dos serviços)
		Obrigação Legal: cumprir com as obrigações legais de guarda de IP, data e hora de acesso ao nosso Site.	Cumprimento de Obrigação Legal
		Analytics: compreender o seu comportamento e o tráfego, de navegação e como o site/aplicação está sendo usado, para melhorar sua experiência como usuário e atender as necessidades dos nossos clientes.	Legítimo Interesse (melhoria dos serviços)
		Marketing: direcionamento de conteúdos e publicidade conforme o seu perfil e preferências.	Legítimo Interesse (promoção das atividades do controlador)
Formulários do Site e dos aplicativos	• Dados de identificação pessoal	**Prospecção Comercial**: entrar em contato com você e oferecer nossos produtos e Serviços.	Legítimo Interesse (promoção das atividades do controlador)
Uso dos Serviços e das Aplicações	• Dados de identificação pessoal • Dados do dispositivo de acesso • Dados de navegação • Dados sobre o uso dos Serviços • Dados financeiros	**Funcionamento da Plataforma**: ativar funcionalidades essenciais, prestar serviço de atendimento e suporte, adaptar o conteúdo ao formato da tela, entre outras funções estritamente necessárias para utilização do site/aplicação.	Execução de Contrato

	• Dados de atendimento	**Obrigação Legal**: cumprir com as obrigações legais de guarda de IP, data e hora de acesso ao Aplicativo.	Cumprimento de Obrigação Legal
		Analytics: entender o seu comportamento na utilização dos nossos Serviços e do Aplicativo Hostweb para melhorar sua experiência e prevenir fraudes. Os dados coletados são agregados e, sempre que possível, anonimizados.	Legítimo Interesse (melhoria dos serviços)
		Suporte: Permitir e avaliar o funcionamento dos Serviços; aprimorar a experiência de atendimento; monitorar e proteger as redes, serviços e utilizadores; detectar e prevenir fraudes.	Legítimo Interesse (melhoria dos serviços)
		Financeiro: Estabelecer e manter registros de conta e faturamento; ajudar com questões de serviço e suporte técnico.	Execução de Contrato
	• Dados financeiros	**Financeiro**: Realizar análises de segurança, analisar riscos de continuidade financeira do negócio.	Execução de Contrato
	• Dados de identificação pessoal • Dados sobre o uso dos Serviços • Dados financeiros • Dados de atendimento	**Marketing**: determinar a elegibilidade do usuário para novos produtos e serviços; direcionamento de conteúdos e publicidade, nossa e de nossos parceiros, conforme o perfil e preferências do usuário. Avaliar se o conteúdo publicitário direcionado ao usuário é de seu interesse.	Consentimento e Legítimo Interesse (promoção das atividades do controlador).
Formulários de Cadastro	• Dados de identificação pessoal • Dados sobre o uso dos Serviços • Dados financeiros • Dados de atendimento	**Atualização cadastral**: Manter atualizados os Dados de Cadastro de nossos clientes.	Execução de Contrato
		Segurança: Autenticar o usuário.	Execução de Contrato
Pesquisas enviadas pela Hostweb em	• Dados de identificação pessoal • Dados sobre o uso dos	**Feedback:** Avaliar a performance dos serviços da Hostweb ou de seus parceiros, incluindo engajamento em	Consentimento

nome próprio ou de terceiros	Serviços • Dados financeiros • Dados de atendimento	campanhas publicitárias.	

5.1 Dados Pessoais Sensíveis

A Hostweb não lida normalmente com dados pessoais sensíveis para a prestação de nossos serviços. Assim sendo, não temos a intenção de coletar ou processar dados pessoais sensíveis no curso regular de suas interações com nossos produtos ou serviços.

Quando houver legitimo interesse ou for necessário processar seus dados pessoais sensíveis, por qualquer motivo, nós obteremos seu consentimento prévio, expresso e específico para qualquer processamento que for voluntário (por exemplo, para finalidades de marketing).

Além desta hipótese acima descrita, caso seja absolutamente necessário, poderemos processar seus dados pessoais sensíveis para outras finalidades previstas na LGPD, fundamentadas nas seguintes bases legais: (i) detecção e prevenção de crime; e (ii) cumprimento da lei aplicável.

5.2 Crianças e adolescentes

Nossos serviços, plataformas e aplicações não se destinam a crianças e adolescentes (menores de 18 anos), ficando expressamente proibido o acesso e/ou envio de informações pessoais por estes.

A Hostweb reserva para si o direito de tomar as medidas razoáveis de eliminação dos dados pessoais de menores eventualmente recebidos ou, se for o caso, informar a pais, responsáveis ou autoridades competentes, em acordo com disposto na LGPD.

6 Como protegemos os seus dados

Nós trabalhamos dia e noite para proteger a sua privacidade e manter a segurança dos seus dados. Adotamos medidas de segurança físicas, procedimentais e técnicas, bem como as melhores práticas de segurança adequadas para o nosso mercado, tais como, bem como o uso de técnicas de criptografia, controle de acesso, gestão de registros e outras medidas de segurança da informação, além das precauções razoáveis e apropriadas à classificação e sensibilidade das informações, para evitar e minimizar os referidos riscos relacionados ao tratamento de dados.

Nossos sistemas utilizados para o tratamento dos dados pessoais estão estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, padrões de boas práticas e de governança e princípios gerais previstos nas legislações vigentes e demais normas, garantindo a proteção das suas informações.

Apesar de todos os esforços acima mencionados, a Hostweb, assim como quaisquer empresas ou órgãos públicos que tratam dados, não está isenta da ação de terceiros mal-intencionados. A entrada ou uso não autorizado de conta, falha de hardware ou software, e

outros fatores, podem comprometer a segurança dos seus Dados Pessoais a qualquer momento.

Por isso, contamos com a sua ajuda para manter um ambiente seguro para todos. Além de adotar boas práticas de segurança em relação a sua conta e aos seus Dados (como, por exemplo, não compartilhar sua senha com terceiros), caso você identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos seus Dados, por favor, entre em contato conosco através dos canais informados no item 13 desta Política.

Caso você seja cliente Hostweb, o acesso a sua área logada/restrita, é protegida com uma senha pessoal e intransferível. Você deve impedir e evitar o acesso não autorizado de terceiros à sua área logada e aos Dados Pessoais selecionando e protegendo sua senha ou outro mecanismo de conexão de forma adequada, limitando o acesso ao seu computador ou dispositivo, navegador, e fazendo logout após ter concluído o acesso, clicando em “sair” e encerrando a sua sessão. Nos casos de perda, furto ou roubo de seu dispositivo, é necessário entrar em contato com a Hostweb, para solicitar o bloqueio da linha ou dispositivo, bem como o cancelamento da opção de acesso sem credenciais ao App ou painel de controle web, se tiver configurado neste formato.

A Hostweb não entra em contato com os clientes solicitando informações bancárias de segurança, tais como senhas de cartões ou serviços bancários.

Ressaltamos que estamos constantemente monitorando e atualizando a segurança de nossas tecnologias e bases de dados. Caso necessário, informaremos a você e as autoridades competentes sobre a ocorrência de eventuais falhas.

7 Retenção dos dados pessoais

Nós armazenaremos seus Dados Pessoais somente pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais os coletamos, tais como a prestação de nossos serviços a você. Armazenamos seus dados também para fins de cumprimento de quaisquer obrigações legais, contratuais, de prestação de contas ou requisição de autoridades competentes, bem como observância aos prazos prescricionais estabelecidos em lei.

Para determinar o período de retenção adequado de dados pessoais para cada atividade de tratamento, consideramos a quantidade, a natureza e a sensibilidade destes Dados, o risco potencial de danos decorrentes do uso não autorizado ou da divulgação de seus Dados Pessoais, a finalidade de Tratamento destes Dados e se podemos alcançar tais propósitos por outros meios, bem como os requisitos legais aplicáveis.

8 Término do Tratamento

O término do tratamento de dados pessoais ocorrerá nos seguintes casos:

- Quando a finalidade para qual o dado pessoal foi coletado for alcançada, e/ou os dados pessoais coletados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance de tal finalidade;
- Quando houver uma determinação legal ou regulatória neste sentido;
- Quando o titular solicitar a exclusão de seus dados, nos casos que não se enquadram nas hipóteses acima.

Nos casos de término de tratamento de dados pessoais, ressalvadas as hipóteses estabelecidas pela legislação aplicável ou pela presente Política, os dados pessoais serão eliminados e esta Política não será mais aplicável ao seu relacionamento com a Hostweb.

9 Compartilhamento de dados pessoais

Nós poderemos compartilhar os dados pessoais coletados com terceiros e parceiros de negócio nos casos em que este compartilhamento seja essencial para viabilizar a prestação dos nossos serviços. O referido compartilhamento ocorre com base nos seguintes critérios e para as finalidades descritas abaixo:

- **Prestadores de serviço terceirizados**: Trabalhamos com prestadores de serviço terceirizados para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e anunciar nossos serviços. Quando compartilhamos dados com prestadores de serviço terceirizados, exigimos que eles utilizem seus dados de acordo com nossas instruções e termos ou mediante o seu consentimento expresso, quando aplicável.
- **Entidades de Proteção ao Crédito**: Podemos compartilhar os seus dados cadastrais com entidades dedicadas a reduzir o risco de crédito e proteger empresas e indivíduos contra fraudes, a fim de validar as informações fornecidas por nossos clientes.
- **Órgãos reguladores, autoridades judiciais ou administrativas**: podemos compartilhar as suas informações pessoais para prestar às autoridades competentes todas as informações que forem solicitadas com relação ao Titular e operações por ele executadas nos sites. Ademais, podemos compartilhar os seus dados pessoais com autoridades públicas ou entidades privadas para combate à fraude e abuso no uso dos Serviços, para investigação de suspeitas de violação da lei, ou para combater qualquer outra suspeita de descumprimento das nossas políticas e contratos.
- **Com a sua autorização**: Em outros casos não previstos acima, havendo o objetivo de compartilhamento dos dados pessoais e informações, enviaremos a você uma notificação com informações a respeito de tal compartilhamento para solicitar o seu consentimento, para finalidade determinada.

10 Transferências internacional de dados pessoais

Em ocasiões em que é absolutamente necessário para a prestação do serviço, nós poderemos compartilhar alguns de seus dados pessoais a prestadores de serviços localizados no exterior, a exemplo de prestadores de serviços em nuvem ou aplicações hospedadas em outros países.

Quando seus dados pessoais forem transferidos para fora do Brasil, a Hostweb adotará medidas apropriadas para garantir a proteção adequada de seus dados pessoais em conformidade com os requisitos da legislação aplicável de proteção de dados, incluindo por meio da celebração de contratos apropriados de transferência de dados com terceiros de seus dados pessoais quando exigidos.

11 Cookies

Os cookies referem-se a arquivos de texto enviados pela plataforma ao dispositivo do usuário e que nele ficam armazenados, com informações relacionadas à navegação no site. O uso de cookies pode ser tanto essencial e obrigatório para o funcionamento correto do site quanto opcional para a customização e personalização do site para a conveniência do usuário e a análise de tendências de navegação e coleta de dados para análise. O uso de cookies opcionais dependerá do seu consentimento prévio.

Os cookies utilizados pela Hostweb podem ser classificados da seguinte forma:

- **Cookies Estritamente Necessários**: Servem para autenticar usuários, bloquear o uso mal-intencionado de credenciais de login e impedir acesso não autorizado a dados de usuários. Estes cookies não podem ser desativados, uma vez que são absolutamente necessários por razões de segurança e usabilidade mínima do serviço. Caso o usuário realize o bloqueio por conta própria em seu navegador, deverá estar ciente de que o uso dos serviços será prejudicado ou impossibilitado.
- **Cookie de Sessão**: cookies temporários que desaparecem quando o navegador é fechado. É possível redefinir seu navegador da web para recusar todos os cookies, porém alguns serviços Hostweb poderão ter a usabilidade afetada se a capacidade de aceitar cookies estiver desabilitada.
- **Cookies de Performance**: Coletam informações estatísticas para análise de desempenho e de forma de uso do(s) site(s) e aplicativo(s) pelo Usuário (como o número de visitas, páginas visitadas, seções visitadas, duração da sessão, buscas realizadas, etc.), viabilizando melhorias contínuas pela Hostweb. São opcionais e seu uso deve ser consentido pelo titular.
- **Cookies de Funcionalidade**: Possibilitam a formação de histórico de uso dos sites e aplicativos a longo prazo, de modo que a Hostweb compreenda as preferências do Usuário (com preenchimento automático de formulários, idioma, país, etc.) e habilite demais atividades para você (como chat, vídeos e áudios). São opcionais e seu uso deve ser consentido pelo titular, mas a recusa pode afetar a usabilidade e a disponibilidade de serviços oferecidos pela Hostweb.
- **Cookies de Publicidade**: São utilizados para a criação do perfil do Usuário, facilitando a oferta de anúncios e ações pela Hostweb com informações de interesse, além de viabilizar a avaliação de ações publicitárias implementadas, evitando conteúdo repetitivo e proporcionando uma melhor experiência. São opcionais e seu uso deve ser consentido pelo titular.
- **Cookies de Terceiros**: são cookies criados por um domínio diferente daquele que o titular está visitando. Decorrem de funcionalidades de outros domínios que são incorporadas a uma página eletrônica, a exemplo da exibição de anúncios e funcionalidades de redes sociais.

12 Seus direitos enquanto titular de dados pessoais

A legislação brasileira, especificamente Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/18), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/14) e demais normas relativas à proteção de dados e ao segmento de telecomunicações estabelecem direitos comuns a todos os titulares de dados pessoais.

É importante ressaltar que, ao recebermos a sua solicitação, poderemos pedir informações adicionais para sua segurança e para avaliarmos se podemos atendê-lo ou se precisaremos negar a sua solicitação. Podemos também entrar em contato com o titular do dado para obter mais informações em relação à sua solicitação, a fim de acelerar ou de melhor fundamentar nossa resposta. Tais cuidados são essenciais para manter a segurança e a confidencialidade dos seus dados pessoais. Em qualquer caso, você será informado em um prazo razoável.

- **Confirmação da existência de tratamento de dado pessoal**: você pode confirmar conosco se há algum registro de dado pessoal ou se está sendo armazenado, cadastrado ou tratado de outra forma dado pessoal seu pela Hostweb;
- **Acesso aos dados pessoais**: você pode requisitar cópia de seus dados pessoais que estão sendo tratados pela Hostweb, bem como a finalidade do tratamento;
- **Correção dos dados tratados**: caso você identifique alguma incorreção ou inexatidão em seus dados tratados pela Hostweb. As alterações dependerão de nossa avaliação de sua solicitação.
- **Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais**: seus dados coletados serão excluídos de nossa base quando estes não forem mais necessários para que se alcance as finalidades em razão das quais foram coletados, quando do encerramento da relação contratual autorizadora da operação de tratamento, ou ainda em caso de solicitação do titular, salvo nos casos de cumprimento de obrigação legal ou regulatória e demais hipóteses do art. 16 da LGPD;
- **Oposição**: você tem o direito de contestar como a Hostweb está tratando seus dados pessoais;
- **Portabilidade dos dados**: Seus dados poderão ser transferidos a você ou a prestadores de serviços compatíveis que você escolher em formato estruturado e interoperável após análise de requisição expressa e observados a regulamentação da ANPD e eventuais segredos comercial e industrial;
- **Revisão de tratamento decisório automatizado**: você pode exigir que qualquer tratamento decisório de dados pessoais feito unicamente por operações automatizadas sem participação humana seja refeito.
- **Revogação do consentimento**: o consentimento que você deu previamente poderá ser revogado por você a qualquer momento de maneira facilitada, sem necessidade de fundamentação. Ressalte-se que a revogação do consentimento não afetará o tratamento feito antes desta revogação e poderá afetar funcionalidades de produtos ou serviços contratados e em uso.
- **Informação sobre o compartilhamento de dados**: você pode solicitar informações sobre com quais entidades públicas e privadas a Hostweb compartilhou seus dados.

Para exercer quaisquer desses direitos ou caso você tenha alguma dúvida ou sugestão sobre o tratamento de seus dados pessoais realizados pela Hostweb, acesse nossa Central de Atendimento ou entre em contato conosco através dos canais informados no item 13 desta Política.

13 Contato

Se você acredita que seus Dados Pessoais foram usados de maneira incompatível com esta Política de Privacidade ou tiver dúvidas, sugestões ou comentários relacionados a esta Política, entre em contato conosco através do nosso portal: https://www.hostweb.com.br/governanca-e-conformidade/.

Nosso DPO está à sua disposição através do nosso portal acima descrito, bem como através dos seguintes meios de contato:

Nome: Philipe Sales
Email: dpo@hostweb.com.br
Telefone: (85) 3486-5700.
Endereço: Rua Pe. Chevalier 885 - Joaquim Távora, Fortaleza/CE, CEP 60130-080.

14 Atualização desta política

Em razão da evolução do nosso mercado e modelo de negócios, bem como das possíveis mudanças regulatórias e legislativas, do surgimento de novas ferramentas e da necessidade de utilizarmos sempre as melhores práticas e ferramentas atuais, reservamos o direito de modificar essa Política de Privacidade a qualquer momento.

A revisão mais recente desta política está disponibilizada para consulta em nosso site e caso a mudança impacte materialmente na forma como seus dados pessoais serão tratados, você será informado com antecedência.

15 Controle de Versões

Versão	Data	Autor	Histórico
1.0	10/04/23	Felipe Duarte / Sérgio Uchoa	Versão Inicial do Documento
1.1	11/03/24	Ítalo Magalhães / Felipe Duarte	Novo padrão de cabeçalho, rotulação.
1.2	05/08/25	Philipe Sales / Matheus Abegg	Novo cabeçalho Atualização do DPO no item 13.
1.3	30/10/26	Elaine Guedes	Revisão do Documento