

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E COOKIES

AgenceHost — agencehost.com.br

Versão:	Política de Privacidade e Cookies — AgenceHost
Data da versão:	29/04/2026
Autor:	Marcelo Baeza
Aprovação:	Denise Almeida
Nível de confidencialidade:	Público - Todos os visitantes, clientes e contratantes da AgenceHost (agencehost.com.br)

1. Apresentação

A Agence Consultoria e Desenvolvimento Web Ltda. (“AgenceHost”) preza pela transparência no tratamento de dados pessoais e pelo cumprimento integral da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD) e do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).

Esta Política descreve como a AgenceHost coleta, utiliza, armazena, compartilha e protege os dados pessoais de visitantes, clientes e contratantes do site agencehost.com.br e dos serviços de hospedagem web e servidores dedicados por ela prestados. Trata também do uso de cookies no site.

Esta Política integra os Termos de Uso da AgenceHost para todos os fins e foi elaborada em alinhamento com as boas práticas de segurança da informação da norma ABNT NBR ISO/IEC 27001.

2. Quem é o controlador

A controladora dos dados pessoais tratados no site agencehost.com.br e no âmbito dos serviços de hospedagem é:

Agence Consultoria e Desenvolvimento Web Ltda.

- **Sede — Campo Grande/MS:** Av. Três Barras, 754, Vilas Boas | Tel: +55 (67) 3324-0005 | contato@agencehost.com.br
- **Filial — São Paulo/SP:** Rua Benedito Fernandes, 545, Santo Amaro, 1º andar (Edifício Offices Nações Unidas) | Tel: +55 (11) 3554-2187 | contato@agencehost.com.br
- **Escritório — Santiago/Chile:** Badajoz 100, Piso 15, Oficina 1519, Las Condes | Tel: +56 (2) 2905-1860 | contato@agencehost.com.br

Na qualidade de prestadora de infraestrutura para hospedagem de dados de clientes, a AgenceHost atua nesses casos como operadora de dados pessoais armazenados pelo Cliente em seus servidores, processando-os exclusivamente conforme as instruções contratuais.

3. Dados pessoais coletados

3.1. Dados fornecidos diretamente pelo titular

- **Cadastro e contratação:** nome completo, CPF ou CNPJ, endereço, e-mail, telefone e dados de pagamento necessários à formalização do contrato de hospedagem.

- **Formulário de contato:** nome, e-mail, telefone e mensagem preenchidos voluntariamente pelo visitante ao entrar em contato com a AgenceHost.
- **Área de cliente:** credenciais de acesso (login e senha), histórico de contratos, faturas e chamados de suporte técnico.

3.2. Dados coletados automaticamente

- **Dados de navegação:** endereço IP, tipo e versão do navegador, sistema operacional, páginas visitadas, tempo de permanência e origem do acesso, coletados automaticamente ao navegar no site.
- **Logs de acesso:** conforme obrigação legal prevista no art. 15 do Marco Civil da Internet, o site mantém registros de conexão com IP de origem, data e hora de acesso, pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses.

3.3. Dados do Conteúdo hospedado pelo Cliente

Os arquivos, dados, e-mails, bancos de dados e demais informações armazenados pelo Cliente nos servidores contratados são de responsabilidade exclusiva do Cliente. A AgenceHost não acessa, monitora ou utiliza esse Conteúdo para finalidades próprias, atuando exclusivamente como prestadora de infraestrutura.

4. Finalidades do tratamento

- **Execução do contrato de hospedagem:** ativação, gestão e suporte técnico aos planos contratados.
- **Cobrança e faturamento:** emissão e gestão de faturas, processamento de pagamentos e controle de inadimplência.
- **Atendimento ao cliente:** resposta a dúvidas, solicitações e chamados de suporte técnico.
- **Comunicações de serviço:** envio de notificações sobre o serviço contratado, alertas de manutenção programada, atualizações de segurança e informações operacionais relevantes.
- **Segurança e prevenção a fraudes:** monitoramento da infraestrutura, prevenção de uso indevido dos servidores e proteção contra ataques.
- **Cumprimento de obrigações legais:** guarda de logs de acesso (Marco Civil da Internet), atendimento a obrigações fiscais, contábeis e resposta a autoridades competentes.

5. Bases legais

- **Execução de contrato (art. 7º, V da LGPD):** tratamento de dados de cadastro, faturamento e suporte vinculados à prestação dos serviços contratados.
- **Cumprimento de obrigação legal (art. 7º, II da LGPD):** guarda de logs de conexão (Marco Civil da Internet) e cumprimento de obrigações fiscais e contábeis.
- **Legítimo interesse (art. 7º, IX da LGPD):** segurança da plataforma, prevenção a fraudes, monitoramento de servidores e cookie estritamente necessário à autenticação na área de cliente.

6. Compartilhamento de dados

A AgenceHost pode compartilhar dados pessoais com as seguintes categorias de terceiros, sempre limitando o compartilhamento ao mínimo necessário para a finalidade pretendida:

- **Parceiros de infraestrutura de servidores:** a AgenceHost opera sua infraestrutura em parceria com DigitalOcean, Amazon Web Services (AWS) e Oracle Cloud, provedores de serviços em nuvem que disponibilizam os servidores nos quais os dados dos clientes são hospedados. Esses parceiros processam dados exclusivamente para fins de operação da infraestrutura contratada.
- **Google (Google Workspace):** nos planos de Hospedagem Compartilhada, os serviços de e-mail são fornecidos em parceria com o Google, por meio do Google Workspace. Os dados de e-mail são processados sob a infraestrutura e as políticas de privacidade do Google.
- **Processadores de pagamento e instituições financeiras:** para cobrança e processamento das faturas dos planos contratados.
- **Autoridades públicas e órgãos reguladores:** quando exigido por lei, ordem judicial ou regulação aplicável.

Todos os parceiros e terceiros que tratam dados pessoais em nome da AgenceHost estão contratualmente obrigados a observar condições equivalentes de confidencialidade e proteção de dados.

7. Transferência internacional de dados

Em razão da natureza dos serviços prestados e da parceria com provedores de infraestrutura globais, dados pessoais poderão ser transferidos para servidores localizados fora do Brasil, conforme a seguir:

- **DigitalOcean:** provedor de infraestrutura em nuvem com datacenters distribuídos globalmente, incluindo regiões na América do Norte, Europa e Ásia.

- **Amazon Web Services (AWS):** provedor de infraestrutura em nuvem com regiões distribuídas globalmente, incluindo regiões no Brasil (São Paulo) e no exterior.
- **Oracle Cloud:** provedor de infraestrutura em nuvem com regiões distribuídas globalmente, incluindo região no Brasil e no exterior.
- **Google Workspace:** serviço de e-mail processado nos datacenters do Google, podendo incluir servidores nos Estados Unidos e demais regiões de operação do Google.

Em todas as transferências internacionais, a AgenceHost adota as garantias previstas no art. 33 da LGPD, incluindo a utilização de provedores que aderem a padrões internacionais de proteção de dados, como o GDPR europeu e frameworks equivalentes, e que oferecem instrumentos contratuais adequados à proteção dos dados transferidos.

8. Cookies

8.1. Uso de cookies

O site agencehost.com.br utiliza exclusivamente cookies estritamente necessários ao funcionamento da plataforma. Não são utilizados cookies analíticos, de rastreamento, de marketing ou de qualquer outra categoria que não seja indispensável à operação do site.

8.2. Cookie de sessão

O único cookie utilizado pela AgenceHost é o cookie de sessão, armazenado temporariamente no dispositivo do usuário enquanto este navega no site ou permanece autenticado na área de cliente. Esse cookie é automaticamente excluído ao encerrar a sessão ou fechar o navegador.

Sua finalidade é exclusivamente técnica: manter o estado de autenticação do usuário durante a navegação autenticada, sem coletar ou transmitir dados pessoais para terceiros.

Por ser estritamente necessário ao funcionamento do serviço, esse cookie não requer consentimento prévio do usuário, nos termos do art. 7º, IX, da LGPD (legítimo interesse).

8.3. Ausência de cookies de terceiros

A AgenceHost não utiliza cookies de terceiros, scripts de rastreamento, pixels de conversão, ferramentas de análise de comportamento (como Google Analytics) nem quaisquer outras tecnologias de monitoramento de navegação em seu site.

8.4. Gerenciamento pelo navegador

O usuário pode, a qualquer momento, gerenciar ou excluir cookies por meio das configurações do próprio navegador, sem prejuízo ao acesso ao conteúdo público do site. A desativação do cookie de sessão poderá impedir o acesso à área de cliente autenticada.

9. Segurança da informação

A AgenceHost adota medidas técnicas e organizacionais adequadas à proteção dos dados pessoais contra acessos não autorizados, perdas, alterações ou divulgações indevidas, em conformidade com as boas práticas de segurança da informação e com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001.

A infraestrutura de servidores é monitorada em tempo real, com meta de disponibilidade de referência de 99,6%, utilizando hardware Intel Xeon com discos SSD e rede de datacenter de 10 Gigabit. O backup é realizado de forma automatizada, garantindo a integridade dos dados hospedados.

Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a AgenceHost comunicará a ocorrência à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares afetados nos termos e prazos previstos na LGPD.

10. Tempo de retenção

- **Dados de cadastro e contratuais:** mantidos durante a vigência do contrato e pelo prazo necessário ao cumprimento das obrigações legais aplicáveis (fiscais, contábeis e processuais).
- **Logs de acesso ao site:** mínimo de 6 (seis) meses, conforme art. 15 do Marco Civil da Internet, podendo ser mantidos por prazo superior para atendimento de demandas judiciais ou investigatórias.
- **Dados de contato (formulário):** pelo período necessário ao atendimento da solicitação e, quando aplicável, pelo prazo de prescrição das obrigações correspondentes.
- **Cookie de sessão:** excluído automaticamente ao encerrar a sessão ou fechar o navegador, não havendo retenção após o encerramento da navegação.

Após o término dos prazos de retenção, os dados serão eliminados ou anonimizados, ressalvadas as hipóteses legais de conservação previstas no art. 16 da LGPD.

11. Direitos dos titulares

Nos termos do art. 18 da LGPD, os titulares de dados pessoais podem exercer, a qualquer momento, os seguintes direitos mediante requisição à AgenceHost:

- 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, observados os segredos comercial e industrial.
- Eliminação dos dados pessoais tratados com base no consentimento, ressalvadas as hipóteses legais de conservação.
- Informação sobre compartilhamento com terceiros.
- Oposição ao tratamento realizado com fundamento em legítimo interesse, quando em desacordo com a LGPD.

As solicitações devem ser enviadas para contato@agencehost.com.br, com identificação do titular. A AgenceHost atenderá no prazo legal e poderá solicitar verificação de identidade para evitar acesso indevido por terceiros.

12. Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO)

Em cumprimento ao art. 41 da LGPD, a Agence indica o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais como canal de comunicação com os titulares e com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Nome: Agence Consultoria e Desenvolvimento Web LTDA

E-mail de contato: dpo@agence.com.br

13. Atualizações desta Política

A AgenceHost pode atualizar esta Política a qualquer tempo, em razão de mudanças legais, regulatórias, tecnológicas ou comerciais. A versão vigente será sempre publicada em agencehost.com.br com a data da última atualização. Alterações relevantes serão comunicadas por e-mail para os clientes ativos ou por aviso destacado no site.

Caso a AgenceHost passe a utilizar cookies adicionais além do cookie de sessão atualmente em uso, esta Política será atualizada previamente, com implementação de mecanismo de consentimento adequado, antes da ativação das novas tecnologias.

14. Lei aplicável e foro

Esta Política é regida pela legislação da República Federativa do Brasil, em especial pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e pela Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). Fica eleito o foro da comarca de Campo Grande/MS, sede da Agence Consultoria e Desenvolvimento Web Ltda., para dirimir quaisquer controvérsias dela decorrentes, sem prejuízo da competência da filial de São Paulo/SP para atos de representação judicial, com renúncia a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

15. Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição	Aprovação
29/04/2026	1.0	Esboço do documento	Marcelo Baeza
29/04/2026	1.0	Modelo revisado – sem alteração	Denise Almeida